

CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
ESCUELA DE POSTGRADO



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA CON MENCIÓN EN DEFENSA NACIONAL

TESIS

GOBIERNO ELECTRONICO Y SU IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN
PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY AÑO 2016-
2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA CON MENCIÓN EN DEFENSA NACIONAL

Bach. Aranibar Quenhua Pedro Oscar

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi esposa, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño e incondicional apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis esposa e hijos que me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

También quiero agradecer a Al Centro de Altos Estudios Nacionales por la obtención de este grado académico.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general identificar si el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017, se desarrolló una investigación de tipo correlacional, su finalidad fue conocer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión pública, de nivel descriptivo porque describió la realidad problemática tal y como se presenta en la realidad objetiva, con un diseño no experimental transeccional correlacional, el método fue hipotético deductivo, según Karl Popper consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el principio de falsación, propuesta por él, comprende cuatro pasos: observación o descubrimiento de un problema, formulación de una hipótesis, deducción de consecuencias contrastables (observables y medibles) de la hipótesis y observación, verificación o experimentación.

Para el presente estudio estuvo conformada por 31,943 personas de los cuales 12 fueron administrativos y/o especialistas del gobierno electrónico y 31,931 fueron de la provincia de Yungay, la muestra óptima fue de 380 personas que serán seleccionados en forma aleatoria entre los administrativos, especialistas y población Provincial de Yungay. Para dicho estudio se utilizó las técnicas de la observación, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo a la temática investigada y la encuesta se aplicó a los funcionarios y personal administrativo que laboran en la Municipalidad Provincial de Yungay y a la población de dicha Municipalidad.

La principal conclusión tenemos que de acuerdo al nivel de correlación entre las variables que se obtuvo en el estudio de la correlación de Pearson, resultó un valor de 0,7985 indicando que existe un Nivel Alto de correlación entre El gobierno electrónico y la gestión pública.

Del estudio de contraste de hipótesis entre las variables, El gobierno electrónico y la gestión pública, se obtuvo un valor de Significación Asintótica

de 2,8% para un nivel de significancia del 5%, Al ser menor el valor obtenido con el valor crítico según el nivel de significancia podemos RECHAZAR la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo

Palabras claves: Gobierno Electrónico, Gestión Pública.

ABSTRACT

Is research had as general objective to identify if e-Government is related to public management in the Provincial city of Yungay, year 2016-2017, developed a research of correlation type, its purpose was to determine the relationship between e-Government and public management, level descriptive because it described the problematic reality as it appears in reality objectively, with a correlation transseccional non-experimental design, the method was hypothetical deductive, according to Karl Popper is to go from hypothesis to the deduction to determine the truth or falsity of the facts, processes or knowledge through the principle of falsacion, proposed by it, involves four steps: observation or discovery of a problem, formulation of a hypothesis, deduction of verifiable (observable and measurable) consequences of the hypothesis and observation, testing or experimentation.

For this study it was conformed by 31,943 people of which 12 were administrative and/or specialists of e-Government and 31,941 jurisdiction of the province of Yungay, optimum sample was from 380 people who will be selected at random among managers, specialists and population province of Yungay. The techniques of observation was used for this study, classifying and recording pertinent events according to the investigated theme and the survey applied to officials and administrative staff working in the municipality Province of Yungay and the population of the municipality.

The main conclusion we have which resulted a value of 0,7985 indicating that there is a high level of correlation between e-Government and management according to the level of correlation between the variables was obtained in the study of the correlation of Pearson, public.

Study of contrast of hypothesis among the variables, e-Government and public administration, obtaining a value of asymptotic significance of 2.8% to a level of significance of 5%, to be less the value obtained with the critical value

depending on the level of significance we can reject the null hypothesis and accept the assumptions work

key words: E-Government, public management.

INDICE

	Pág.
Hoja de guardar	
Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen de tesis	iii
Abstract	v
Índice	vii
Índice de tablas y figuras	ix
Introducción	x

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática:.....	1
Mundial, América, País, Región o Institución	
1.2 Delimitación del Problema	
1.2.1 Espacial (geográfica)	4
1.2.2 Temporal	4
1.2.3 Temática y unidad de análisis	4
1.3 Formulación del problema	
1.3.1 Problema General	5
1.3.2 Problemas Específicos	5
1.4 Objetivos de la Investigación	
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.5 Justificación e importancia de la investigación	6
1.6 Limitaciones de la investigación	8

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación	
2.1.1 Investigaciones internacionales recientes (libros, tesis, tesinas, monografías, artículos, etc.)	9
2.1.2 Investigaciones nacionales recientes (libros, tesis, monografías, artículos, etc.)	13
2.2 Bases Teóricas	21

2.3 Marco conceptual	58
III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
3.1 Enfoque	60
3.2 Alcance (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, etc.)	60
3.3 Diseño de investigación (Tipos: Experimental y/o No experimental)	61
3.4 Población y Muestra	61
3.5 Hipótesis:	
3.5.1 Hipótesis General	63
3.5.2 Hipótesis específicas	63
3.6 Operacionalización de variables, definición Conceptual y operacional	63
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.8 Procesamiento de los datos	69
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Resultados de la investigación	71
4.2 Discusión de los resultados	103
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	107
REFERENCIAS	
– Bibliográficas	108
– Hemerográficas.	108
– Tesis	109
– Página Web, otros.	110
ANEXOS:	
– Matriz de consistencia	111
– Instrumentos de investigación	114
– Validez y confiabilidad de los instrumentos	116

INDICE DE FIGURAS

Figura N°01: Pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública	25
Figura N°02: Iniciativas de Guerra Electrónica clasificadas de acuerdo al beneficiario	42
Figura N° 03: Atributos de una gestión conceptualizada filosóficamente	45
Figura N° 04: Flujograma simplificado y representación d algunos tipos de evaluación.	46
Figura N° 05: Población en estudio de la Municipalidad Provincia de Yungay	61
Figura N° 06: Procesamiento usual de análisis de los datos	69

INTRODUCCIÓN

En este el presente estudio se desarrolló aspectos importantes sobre el gobierno electrónico y la gestión pública, tuvo como objetivo general Identificar si el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017. La razón por la cual realice la presente investigación fue que desee investigar los factores del gobierno electrónico que están influyendo en la gestión Pública en la municipalidad provincial de Yungay.

Cuya hipótesis de trabajo fue: El gobierno electrónico se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

Se desarrolló una investigación de tipo correlacional, porque tuvo como propósito conocer la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión pública, de nivel descriptivo porque se describió la realidad problemática tal y como se presenta en la realidad, el diseño fue de tipo no experimental transeccional correlacional, el método fue hipotético deductivo, según Karl Popper consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el principio de falsación, propuesta por él, comprende cuatro pasos: observación o descubrimiento de un problema, formulación de una hipótesis, deducción de consecuencias contrastables (observables y medibles) de la hipótesis y observación, verificación o experimentación.

El presente plan de tesis consta de los siguientes capítulos:

El capítulo I Planteamiento del estudio. Contiene la descripción de la realidad problemática; delimitación del problema; formulación del problema; objetivos de investigación, justificación e importancia y limitaciones de la investigación.

El capítulo II Marco Teórico, Desarrolla los antecedentes de la investigación; las bases teóricas de las dos variables en estudio y el marco conceptual.

El capítulo III Metodología de la investigación. Desarrolla el enfoque; el alcance; el diseño de investigación; la población y muestra; la hipótesis de investigación; la operacionalización definición conceptual y operacional, técnica e instrumentos de recolección de datos y procesamiento de datos.

El capítulo IV: Análisis e interpretación de Resultados. Contiene los resultados de la investigación y la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

América

En el diario digital La Razón de Bolivia (2015), La Paz, del mes de junio.

Titulado **Gobierno Electrónico.**

Está referida esta información a que en Bolivia por primera vez se elaboró un plan de implementación de gobierno electrónico. Sin embargo en Bolivia ya había iniciativas previas de gobierno electrónico como por ejemplo los sistemas informáticos de la Aduana Nacional, el sistema de Impuestos, el Sistema y Diagnóstico de Seguridad del Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa (SIGMA), la simplificación de trámites del Gobierno Municipal de La Paz y más recientemente el Servicio personal y de licencias de conducir (Segip), lo que va a ser el plan es tomar estas iniciativas que se desarrollan por separado y pensarlas en conjunto como parte de un plan único y proponer otras acciones complementarias. (Quiroz, 2015).

En las instituciones públicas hablar de gobierno electrónico se refiere a la inclusión de unas computadoras en los procesos internos. Una pregunta clave es, ¿cómo se beneficia la población de un plan como éste? Con el gobierno electrónico en la mayoría de los casos, los

tramites se realizan de manera más rápida y no es necesario ir a una oficina central para realizarlos. El beneficio de la población es mayor comodidad, más rapidez y confiabilidad en los trámites. (Quiroz, 2015).

Los problemas que debe enfrentar este plan es la interoperabilidad entre sistemas, es decir que las bases de datos de un sistema puedan ser accedidas por otros sistemas de manera que se evite la duplicación de esfuerzos. La falta de difusión de estos sistemas entre la ciudadanía y la capacitación para facilitar su uso. Como una mejor conectividad en el país y la inexistencia de normativa para la firma digital. El objetivo mayor del gobierno electrónico no es la eficiencia y la desburocratización, sino la promoción de la participación ciudadana en la gestión pública. Cómo por ejemplo que la gente evalúe servicios, proponga mejoras a través de plataformas web e incluso que sugiera nuevas formas de uso de la información y nuevos mecanismos de control de procesos. (Quiroz, 2015).

País

Para Ramírez (2002) el nuevo gobierno del Perú ha iniciado el proceso de modernización del Estado que tiende a orientar a toda la entidad de la administración pública al ciudadano. En ese sentido, se ha creado la jefatura de gobierno electrónico, bajo la secretaría de gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado.

El primer esfuerzo en ese sentido que diera inicio a la Agenda Digital del Perú se dio a través de una convocatoria a representantes de los sectores público y privado por parte del Presidente del Consejo de Ministros.

Esta iniciativa busca generar el planeamiento estratégico a corto plazo del estado Peruano en materia de sociedad de la información y su posicionamiento en la aldea global. Se han conformado 7 grupos de trabajo que permitirán generar la estrategia nacional en materia de gobierno electrónico.

El desarrollo de Internet permite que el gobierno esté más cerca de la gente haciéndose más eficiente reduciendo los plazos y costos necesarios para que los ciudadanos y las empresas cumplan con las normas y regulaciones que dicta el proceso administrativo.

La estrategia de Gobierno Electrónico gira en torno a 3 temas:

1. El Ciudadano como Centro del Proceso
2. Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa
3. Posicionamiento Internacional

En la municipalidad provincial de Yungay se observó la inadecuada gestión pública municipal manifestándose en la ineficacia en la administración de sus recursos por parte de las autoridades de la municipalidad provincial de Yungay, recursos indispensables para generar desarrollo y la población Yungaina satisfagan sus necesidades siendo uno de los causales el ineficiente gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Yungay debido a que no se encuentra implementado con las apropiadas Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, necesarios por un lado para optimizar los servicios y la información que se ofrece a la población, y para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública con la finalidad de mejorar la transparencia y la participación ciudadana.

Entre los factores que se observó en la municipalidad provincial de Yungay es que algunos factores tales como el gobierno a ciudadano, el gobierno a empresa y las instituciones públicas se encuentran sin las herramientas necesarias para realizar un adecuado gobierno electrónico para así poder realizar una eficiente gestión pública provincial, todo esto direccionado a generar un eficiente desarrollo socioeconómico sostenido y una eficiente información a la población Yungaina.

1.2 Delimitación del Problema

1.2.1 Espacial

El presente trabajo de investigación se realizará en la Municipalidad Provincial de Yungay, ubicado en la Plaza de Armas S/N, Departamento de Ancash.

1.2.2 Temporal

El presente trabajo de investigación estará comprendido en el período 2016-2017.

1.2.3 Temática y unidad de análisis

La temática en estudio será el gobierno electrónico y la gestión pública, la unidad de análisis corresponde al personal de directivos y personal administrativo que conforman a la Unidad de Imagen Institucional que está encargado del imagen institucional y actualización de la página Web y Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017?

1.3.2 Problemas Específicos

1.3.2.1 ¿De qué manera el gobierno a ciudadano se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017?

1.3.2.2 ¿En qué medida el gobierno a empresa se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017?

1.3.2.3 ¿Cómo las instituciones públicas se relacionan con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Identificar si el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

1.4.2 Objetivos Específicos

1.4.2.1 Determinar si el gobierno a ciudadano se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

1.4.2.2 Especificar si el gobierno a empresa se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

1.4.2.3 Describir si las instituciones públicas se relacionan con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

1.5 Justificación e importancia de la Investigación

1.5.1 Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

1. Cumple con la línea de investigación del CAEN en el aspecto estratégica desarrollo el cual alcanza una gran cantidad de aspectos que anhelan a que una sociedad alcance un bienestar y progreso adecuado. La identidad es esencial para la Seguridad del conjunto social. Siendo la ciencia y la tecnología aspectos específicos del desarrollo que conforman los elementos de seguridad.

2. Tiene como objetivo profundizar los conocimientos existentes sobre el gobierno electrónico que se emplea para la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, teniendo como punto de partida las actividades del gobierno electrónico que actualmente se realiza para la gestión pública en la mencionada Municipalidad.
3. Esta investigación planteará una estrategia de gestión que generará conocimiento válido y confiable sobre el gobierno electrónico para la optimización de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay.

1.5.2 Importancia de la investigación

Es importante este trabajo de investigación porque está orientado a la línea de investigación Desarrollo, al ítem Estado –Gobierno, por ser el gobierno electrónico muy importante cualquiera de los niveles de gobierno: Local, Regional y Nacional, para generar un eficiente desarrollo político, social, económico entre otros de importancia, aspectos fundamentales para que los gobiernos logren cumplir sus institucionales, valiéndose del uso de las tecnologías de la información y comunicación para proveer en forma óptima servicios públicos, optimizar la eficacia gerencial y promover valores democráticos.

De la misma manera el resultado de este trabajo de investigación podría ser aprovechados por otras Municipalidades que están pasando por esta misma situación y les permitirá mejorar en forma progresiva y sistemática la gestión pública y para lograr este propósito se deberá de optimizar los elementos

que están afectando el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay.

Asimismo, los resultados de esta investigación podrían ser aprovechadas por otras organizaciones, al ser considerada como material de referencia para la optimización y mejora de sus procesos.

1.6 Limitaciones de la Investigación

El presente trabajo de investigación se limita a los siguientes aspectos:

- ❖ El presupuesto para el proyecto de tesis y sustentación respectiva es elevado y será costado por el maestrista.
- ❖ La escasa bibliografía referente al gobierno electrónico.
- ❖ La aplicación del cuestionario que se realizó al personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, la cual se tuvo que aplicar con tiempo y mucha prudencia toda vez que los encuestados podrían no estar de acuerdo en algunas preguntas del cuestionario.
- ❖ Tiempo que manejan por las múltiples actividades propias del puesto.

II MARCO TEORICO

3.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Cuadrado, S. V. (2015). *Estrategias para el alcance de la participación ciudadana: en la formulación de políticas públicas culturales desde la secretaría de cultura del Distrito Metropolitano de Quito* (Tesis de Maestría). Recuperada de

<http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/3772/1/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20GESTION%20P%C3%9ABLICA%20%28FINAL%29%20%20CUADRADO%20VICTOR.pdf>

Este trabajo de investigación estuvo orientado en políticas y estrategias comprendidas en procesos e intervenciones en el área pública, el propósito de la investigación estuvo enfocado a proporcionar estrategias de construcción a través de la formulación de políticas públicas culturales y datos específicos de planes y proyectos distritales que permitan fortalecer e

integrar a la participación ciudadana desde la Secretaria de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito.

El objetivo central que persigue esta investigación, fue determinar los tipos de estrategias que permitan el desarrollo de la participación ciudadana para la formulación de políticas públicas culturales desde la Secretaria de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito. La investigación fue de enfoque cualitativo – cuantitativo, en el primero analiza una realidad socio - cultural con la ayuda del marco teórico que permite identificar la naturaleza profunda de las realidades, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. En lo cualitativo se utiliza la recolección y el análisis de datos, permitiendo contestar la pregunta de investigación y probar su hipótesis previamente establecida.

Entre las principales conclusiones tenemos las siguientes:

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de encuestas y entrevistas, la participación ciudadana desde la formulación de políticas públicas culturales tendrá una incidencia positiva, pero con mejoras de socialización en la inclusión actores culturales, servidores públicos, grupos, colectivos, gestores culturales y ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito, para el desarrollo y fortalecimiento del Plan Distrital de Culturas 2012-2022.
2. Los hitos que han facultado la historicidad para el desarrollo de la participación ciudadana en el desarrollo de políticas públicas culturales, están establecidos desde la misma cultura, un régimen del buen vivir y la inclusión a los ciudadanos en la toma de decisiones.

3. La Secretaria de Cultura del Distrito Metropolitano de Quito, dispone de estrategias para el desarrollo de la participación ciudadana, entre las cuales están programas de difusión cultural hacia la ciudadanía de la urbe, conjuntamente con la elaboración de proyectos.
4. En cuanto a la participación ciudadana y su formulación desde políticas públicas culturales, se determinó que un 20 % de los servidores públicos conocen lo que dice la COOTAD, el 80% restante desconoce lo que dice este reglamento,
5. Los actores que promueven el fortalecimiento del Plan Distrital de Culturas 2012 – 2022 desde la Secretaria de Cultura para la construcción de participación ciudadana, vendrán hacer los propios gestores culturales conjuntamente con la institucionalidad, para que haya un vínculo de diálogo y aporte para el desarrollo cultural a nivel de distrito.
6. El Plan Distrital de Culturas 2012 – 2022 como instrumento de socialización, en cierta manera abarca las ocho administraciones zonales como son; Quitumbe, Manuela Sáenz, Eugenio Espejo, Eloy Alfaro, Los Chillos, Calderón, La Delicia y Tumbaco, ya que la misma esta direccionada para integrar la participación de los actores, gestores culturales y ciudadanía en general.
7. Desde las ocho administraciones zonales existen centros culturales (música), artísticos (títeres y payasos) y de difusión cultural (danza, pintura, artes escénicas, artes plásticas) que posibilitan la participación ciudadana, sin embargo, se debe implementar de una adecuada manera el manejo de los recursos para el apoyo económico desde el Municipio y Secretaria de Cultura.
8. En el Primer Congreso de Culturas, hubo una escasa participación de los gestores culturales independientes,

porque la mayoría depende de otras organizaciones sociales y culturales.

Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay* (Tesis de Doctorado). Recuperada de
[file:///C:/Users/TOSHIBA1/Downloads/Tesis%20Bieito%20Marcelo%20Impresa%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/TOSHIBA1/Downloads/Tesis%20Bieito%20Marcelo%20Impresa%20(3).pdf)

Este trabajo doctoral hace hincapié que desde el 2005 y el 2015, Uruguay se ha destacado regional e internacionalmente por los avances significativos en el área de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. El impulso nacional en la planificación estratégica de proyectos públicos, y la integración de sistemas y estándares en el área de Tecnologías de la Información (TI), dieron resultados que llevaron al Uruguay a ocupar los primeros lugares de América Latina y el mundo en el ámbito del gobierno electrónico. (Bieito,2015).

La investigación se centra en este mismo grado y velocidad de avance en gobierno electrónico del gobierno central se encuentra también en el ámbito de los gobiernos departamentales en el nivel de importancia y tipo de tratamiento que dan los gobiernos departamentales al desarrollo de las políticas del gobierno electrónico en el Uruguay. (Bieito,2015).

Su enfoque fue cualitativo y se realizaron extensas entrevistas en profundidad y en un análisis sistemático de la documentación. Las entrevistas se realizaron con un grupo de especialistas principalmente en tres áreas: 1) política pública, reformas y

modernización en el Uruguay; 2) territorialidad, descentralización y desarrollo subnacional; y 3) tecnologías, planificación y gobierno electrónico. (Bieito,2015).

Con respecto a las conclusiones de la investigación, en primer lugar, el estudio reveló que al nivel departamental no existen planes estratégicos en gobierno electrónico. En segundo lugar, se verifica la tendencia de casos aislados de innovación en gobierno electrónico departamental; y por otro lado esfuerzos hacia sistemas integrados y coordinados que son liderados y centralizados fuertemente desde el gobierno nacional. En tercer lugar, hasta el momento las agencias nacionales: Agencia de Gobierno electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) y Oficina de Planeamiento y Presupuesto de Presidencia (OPP), no fueron relevantes para facilitar la definición de planes en los gobiernos departamentales, aunque las tendencias indican que en los próximos años sí tendrán incidencia. Y en último lugar, las barreras que impiden la planificación estratégica en gobierno electrónico departamental aparecieron como el área de contenido más abordado por los entrevistados. La falta de voluntad política y entendimiento por parte de las autoridades departamentales, la falta de capacidad en gestión y modernización y de capital humano en general, y la falta de recursos financieros fueron los impedimentos más frecuentemente citados. (Bieito,2015).

2.1.2 Investigaciones nacionales

García, C.G., García, C. M y Monzón, C. E. (2017). *Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la Gestión Pública: Evaluación de cuatro casos de estudio.*

(Tesis de Maestría) Recuperada de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1934/Gri sel_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El trabajo de investigación para optar el grado académico de magister en Gestión Pública titulada: Las auditorías de desempeño y su rol en el fortalecimiento de la Gestión Pública: Evaluación de cuatro casos de estudio. Su objetivo general fue evaluar las mejoras obtenidas en los 4 casos de estudios evaluados como resultado de la realización de las auditorías de desempeño. La metodología de la investigación que utilizó fue un conjunto de métodos de recojo y sistematización de información, tanto de fuentes secundarias como primarias, con la finalidad de organizar el enfoque metodológico

Entre las principales conclusiones tenemos las siguientes:

1. Las auditorías de desempeño evaluadas se enmarcan dentro del enfoque de la Nueva Gestión Pública, en el sentido que están orientadas a la búsqueda de eficiencia, una mejora de los procesos, de calidad de los servicios que se brindan, como son los casos de: la entrega oportuna, de calidad y en cantidad suficiente de los materiales educativos; la efectividad del servicio de conservación de áreas naturales protegidas, la cobertura del servicio de mantenimiento de vías locales y la eficiencia en el uso de los recursos, y servicios de calidad para el logro de los objetivos propuestos en el programa CunaMás.
2. El grado de articulación, el nivel de organización interna, la capacidad del personal que participa en los diversos procesos, la infraestructura, la calidad de información con la

que se cuenta para la toma de decisiones, el cálculo de la demanda o de necesidades de servicio, entre otros aspectos, no es el adecuado en cada una de las instituciones que están a cargo de los programas o servicios evaluados, siendo sus características propias del enfoque de la Administración Pública Clásica. Situación que limita el impacto de la evaluación de las auditorías de desempeño, centrando su análisis, debido a ello, en los procesos críticos más que en los productos o servicios brindados y/o en su impacto en los usuarios.

Montesinos, B.L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017.* (Tesis de Maestría) Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El presente trabajo de investigación para optar el grado de maestro en Gestión pública tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017. El método utilizado para la investigación fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 3,000 ciudadanos, la muestra por 338 ciudadanos y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios, que fueron validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad fue a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. (Montesinos, 2017).

Entre las principales conclusiones fueron las siguientes:

1. La relación entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,582, y nivel de significancia 0,000 que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.
2. La información se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,442, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.
3. La Interacción se relaciona significativamente con la satisfacción de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,268, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables.
4. La Transacción se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017; es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,417, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación moderada y positiva entre las variables.
5. La integración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Urbanización Antonia Moreno de Cáceres de la Municipalidad de Ventanilla, 2017;

es directa y significativa, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,263, y nivel de significancia 0,000 lo que determinó un nivel de relación débil y positiva entre las variables.

Ayllón S. K. (2017). *Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima* (Tesis de Maestría)

Recuperada de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5325/Ayllon_SKDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

La investigación titulada Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima tuvo como objetivo general conocer la relación existente entre el Gobierno Electrónico y la Recaudación Tributaria del Impuesto Vehicular en el SAT de Lima. La investigación fue de tipo correlacional descriptivo, se contó con una muestra de 149 personas que han sido atendidas dentro de las instalaciones del SAT de Lima, en la Sede Camaná, quienes han constituido el total de personas encuestadas a fin de lograr cumplir con los objetivos de nuestra investigación. (Ayllón, 2017).

Se aplicó un cuestionario, que consta de 54 preguntas cerradas, de las cuales tenemos que 30 ítems corresponden a la variable Gobierno Electrónico, y 24 ítems corresponden a la variable Recaudación Tributaria por Impuesto Vehicular. (Ayllón, 2017).

Entre las principales conclusiones tenemos las siguientes:

1. En relación al objetivo general, determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la recaudación

tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima e hipótesis general, se concluye que existe una relación baja y positiva entre el gobierno electrónico y la recaudación tributaria. Asimismo, su valor de probabilidad es menor a 0.05 ($p=0,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. ($Rho=0,308$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).

2. Respecto al objetivo específico 2, determinar la relación entre la interacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, se concluye que existe una correlación prácticamente nula entre la interacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular. Asimismo, su valor de probabilidad es mayor a 0.05 ($p=0,763$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. ($Rho=0,025$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).
3. En cuanto al objetivo específico 3, determinar la relación entre la transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, concluimos que existe una correlación baja y positiva entre la transacción en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicular. Asimismo, su valor de probabilidad es menor a 0.05 ($p=0,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. ($Rho=0,285$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).
4. Con respecto al objetivo específico 4, determinar la relación entre la transformación en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, se

concluye que existe una correlación baja y positiva entre la transformación en las prácticas de gobierno electrónico y la recaudación tributaria por impuesto vehicula. Asimismo, su valor de probabilidad es menor a 0.05 ($p=0,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. ($Rho=0,424$; $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$).

Escalante, H. P (2017). Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador - 2016 (Tesis de Maestría) Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5915/Escalante_HPI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

La investigación titulada Gobierno electrónico y su relación con el acceso a la información pública de la población del distrito de Miraflores Lima, 2014, tuvo como objetivo general, explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador al 2016; la población caracterizada está dada por la información documental sobre la obligatoriedad sobre hacer uso del gobierno electrónico y documentos de gestión que presentan debilidades sobre el tema, la muestra se consideró toda la población del distrito de Villa el Salvador es de 463,014 según el INEI (2015), en los cuales se han empleado la variable: Gobierno Electrónico. (Escalante, 2017).

Esta investigación fue de enfoque cualitativo de tipo documental de diseño estudio de caso, siendo el método el inductivo y la técnica de análisis documental y codificación axial, que permitió analizar la documentación existente e interpretar la problemática inmersa en los mismos, cuyos resultados permitió explicar y entender la problemática inmersa en la Municipalidad de Villa el

Salvador en cuanto a las causas que de alguna explican porque no se implementa adecuadamente el uso del gobierno electrónico. (Escalante, 2017).

Entre las principales conclusiones tenemos las siguientes:

1. En cuanto al objetivo específico 1, explicar la problemática que impide la implementación del gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad de Villa el Salvador, el documento interno la resolución de alcaldía N° 63-2016-ALC/MVES, contiene información el plan de incentivo a la mejora de la gestión y modernización municipal, esta investigación demuestra que existe relación con la variable gobierno electrónico, los documentos internos que sirven de sustento para la mejora de la gestión y modernización municipal.
2. En cuanto al objetivo específico 2.explicar la problemática de priorizar en algunas áreas el gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, el documento interno la resolución de alcaldía N° 405-2016-ALC/MVES, la transferencia de partidas en el presupuesto del sector público para el año fiscal 2016, esta investigación demuestra que tiene relación con la hipótesis específica 1, la asignación de un presupuesto a las unidades orgánicas impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, existe el presupuesto pero las unidades orgánicas cuando elaboran el POI deben incluir la automatización de sus procesos y servicios.
3. Hipótesis específica 4, existe poca decisión Política en mejorar las condiciones de acceso a la información que hagan

posible la implementación en su totalidad del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador, tiene relación con el documento interno Resolución de Alcaldía N° 86-2016-ALC/MVES, el cual establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, economía y administrativa, la investigación concluye que existe un vacío legal y la mala interpretación de la ley para el nombramiento de los funcionarios los cuales deben cumplir con el perfil según ROF.

2.2 Bases teóricas

Gobierno Electrónico

Definición sobre gobierno electrónico

Andía (2015) define al gobierno electrónico como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (p.175).

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Fundamentos de la política: visión, objetivos y principios

Visión: Un Estado moderno al servicio de las personas

Se exige un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo que implica una modificación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios como expresiones de derechos de los ciudadanos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Orientado al ciudadano

El Estado distribuye sus recursos, diseña sus procesos y fija sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos. Es flexible para ajustarse a las necesidades de la población y a los cambios en el ámbito social, político y económico del entorno. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Eficiente

El Estado produce mayor valor público al ejecutar el uso racional de sus recursos, para proporcionar a los ciudadanos lo que necesitan, al menor costo posible, que incremente el bienestar social. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Unitario y Descentralizado

Para que el Estado satisfaga las necesidades de la ciudadanía debe ajustar sus políticas a las necesidades en cada espacio territorial, por medio de gobiernos descentralizados autónomos en su ámbito de competencias y sujetos a políticas, rectorías y normas nacionales que garanticen los derechos por igual. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Inclusivo

El Estado busca igualdad de oportunidades en el acceso a sus servicios y en la elección de sus opciones de vida, brinda a los ciudadanos, servicios de calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Abierto

El Estado se caracteriza por ser transparente y accesible a todos los ciudadanos, promueve la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuentas de su desempeño. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Un Estado Moderno con estas características garantizará a todos los ciudadanos un paulatino acceso a bienes y servicios públicos de calidad, de manera equitativa, oportuna y pertinente; que reduzca las brechas sociales y económicas producto de un crecimiento desigual del país, y ejecutando con responsabilidad su rol promotor de desarrollo del país. Con la finalidad de emprender un proceso de cambio y reforma integral de la gestión pública, a nivel gerencial y operacional, que permita enfrentar la debilidad estructural del aparato estatal para cumplir sus objetivos. **(Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).**

Objetivos de la política

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tiene el siguiente objetivo general:

Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Para lograrlo se plantea catorce (14) objetivos específicos, y en su **8vo objetivo específico se refiere al Gobierno Electrónico**, la cual a la letra dice así:

Promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de gobierno abierto. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Principios orientadores de la política de modernización

Está conformado por seis (06) principios los cuales se detallan a continuación:

1. Orientación al ciudadano.
2. Articulación intergubernamental e intersectorial.
3. Balance entre flexibilidad y control de la gestión.
4. Transparencia, rendición de cuentas y ética pública.
5. **Innovación y aprovechamiento de las tecnologías.**
6. Principio de sostenibilidad. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Y el principio N°6 que a la letra dice así:

Para alcanzar los resultados que la ciudadanía espera, se requiere que las entidades públicas avancen en un proceso constante de revisión y renovación de los procesos y procedimientos mediante los cuales implementan sus acciones. Ello las llevará seguramente, a implementar nuevas propuestas de servicios o procedimientos que innoven su gestión para responder mejor a las expectativas de los ciudadanos y empresas. Ese proceso constante de innovación debe incorporar el aprovechamiento intensivo de tecnologías apropiadas no sólo a nivel de dependencias prestadoras de servicios, sino también de aquellas responsables de sistemas administrativos, de manera que dichas tecnologías contribuyan al cambio y mejora de la gestión pública. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

En este principio está inmerso el Gobierno electrónico que se entiende como la forma actual de interacción entre el gobierno y sus ciudadanos mediante la implementación, desarrollo y aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones las cuales contribuirán al cambio y modernización de la gestión pública. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública

1. Las políticas públicas nacionales y el planeamiento
2. El presupuesto para resultados
3. La gestión por procesos y la organización institucional
4. El servicio civil meritocrático
5. El seguimiento, monitoreo, evaluación y la gestión del conocimiento.



Figura N°1 Pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública
Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros, 2013.

Como se muestra en la figura N°1, estos pilares son apoyados por tres ejes transversales el gobierno abierto, el gobierno electrónico y el

gobierno institucional; siendo sustentados por un proceso de gestión del cambio. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Ejes transversales de la Política de Modernización

El Gobierno Abierto, el Gobierno Electrónico y la articulación interinstitucional son los ejes transversales que atraviesan y apoyan el desarrollo de una gestión pública orientada a resultados (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Gobierno abierto

Un gobierno abierto es aquel que es accesible a los ciudadanos y es capaz de responder a sus demandas y necesidades, y rinde cuentas de sus acciones y resultados. Es aquel en que las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos pueden, obtener fácilmente información relevante y comprensible; pueden interactuar con las instituciones públicas y fiscalizar a los servidores públicos; y también participar en los procesos de toma de decisiones. Asimismo, garantiza y promueve la transparencia, la participación ciudadana y la integridad pública y utiliza la tecnología para elevar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

El gobierno electrónico mantiene una comunicación con la ciudadanía para debatir las políticas públicas, y recibir opiniones sobre la calidad de los servicios públicos y el desempeño de las agencias públicas. Y por último la colaboración, consiste en la co-creación de “valor público” entre gobierno, sociedad y personas. La innovación tecnológica genera mayor accesibilidad y potencia la capacidad de la sociedad para diseñar herramientas de transparencia, participación y colaboración con el uso de tecnologías de información

y comunicación para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico es la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la administración pública para lograr optimizar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, encaminar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública y por último la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Es una pieza clave para la modernización de la gestión pública, complementa la gestión por procesos e impulsar el gobierno abierto. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

El gobierno electrónico es una herramienta que permite la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano, mejorando la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos e instituciones. Los enfoques del gobierno electrónico son desde el ciudadano / usuario y desde una mirada interna e institucional, desde la mirada del ciudadano le corresponden ver a las instituciones aspectos de trabajo en las ventanillas únicas de atención al ciudadano o empresas, los servicios públicos en línea y el aprovechamiento de canales presencial, telefónico, virtual, entre otros de acuerdo a las necesidades y posibilidades de los ciudadanos y/o empresas, de tal manera que permita mayor acceso a información y a servicios públicos organizados. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Articulación interinstitucional

Un Estado unitario y descentralizado articula y alinea la acción de sus niveles de gobierno y las entidades que los componen, cada uno

en el ejercicio de sus funciones, con la finalidad de asegurar el logro de objetivos y metas de conjunto que ayuden a igualar las oportunidades de desarrollo a las que pueden acceder los ciudadanos en cualquier lugar del país. Es decir, un Estado más interdependiente entre sus partes. Y para que las políticas públicas se mantengan coordinadas hasta llegar a los ciudadanos, se necesita mecanismos efectivos de coordinación y cooperación entre los niveles de gobierno y las entidades que componen la organización del Estado. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Esos mecanismos se expresan en dos ejes de relación interinstitucional:

- **Vertical:** entre entidades de distintos niveles de gobierno, nacional, regional y local;
- **Horizontal:** entre entidades de un mismo nivel de gobierno, en el nivel nacional entre sectores, y a nivel descentralizado, entre gobiernos regionales y locales. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Los mecanismos de Coordinación vertical son:

- El Consejo de Coordinación Intergubernamental, previsto en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE).
- Los Consejos nacionales o instancias directivas de organismos nacionales especializados.
- Las Comisiones Intergubernamentales sectoriales, previstas en el DS 047- 2009-PCM que aprueba el Plan Anual de Transferencias Sectoriales 2009.
- Los Consejos de Coordinación Regional (CCR) y Local (CCL), previstos en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (LOGR) y

Ley Orgánica de Municipalidades (LOM). (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Los mecanismos de Coordinación horizontal son:

- Las Comisiones Interministeriales, tales como el Comisión Interministerial de Asuntos. Económicos y Financieros (CIAEF) y, Comisión interministerial de asuntos sociales (CIAS) y otras.
- Las Juntas de Coordinación Interregional, previstas en la LOGR y la Ley de Incentivos para la Integración y Conformación de Regiones.
- Las Asociaciones de gobiernos descentralizados, tales como Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales (ANGR), Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE), Red de Municipalidades Urbanas y Rurales del Perú (REMURPE), Municipalidades en Red del Perú (MUNIRED) y decenas de otras asociaciones de municipalidades.
- Las Mancomunidades de gobiernos regionales y de municipalidades, creadas por leyes específicas como nuevas formas de institucionalidad compartida entre dos o más gobiernos regionales o en su caso, municipalidades, para la prestación conjunta de servicios públicos, inversión compartida en proyectos de interés común e incluso, implementación colaborativa de políticas públicas, aportando a la generación de confianza entre las entidades involucradas que contribuya a la integración territorial. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Algunos mecanismos no han logrado ser óptimos para la coordinación y articulación interinstitucional e intergubernamental en los asuntos que les han sido encargados por sus normas de creación.

Desarrollo histórico del Gobierno electrónico en el Perú.

El proceso de institucionalización del Gobierno Electrónico en el Perú se desarrolló durante los siguientes gobiernos:

Gobierno Transitorio del Presidente Valentín Paniagua (2000-2001), Gobierno del Presidente Alejandro Toledo (2001-2006), Gobierno de Alan García Pérez (2006-2011) y últimamente en el Gobierno saliente del Presidente Ollanta Humala Tasso (2011-2016). (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

El gobierno electrónico desde los noventa ha sufrido continuo proceso de reformas. Las reformas de un primer grupo se denominaron reformas estructurales o de primera generación en el campo económico y financiero; y el segundo grupo de reformas que son aquellas de tipo institucional las cuales crearon el andamiaje institucional y organizacional necesario para el nuevo modelo de economía. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

En la actualidad, el proceso de modernización y gestión del Estado está relacionado con los cambios efectuados en el aparato público y el uso del enfoque de políticas públicas dentro de la filosofía de la Nueva Gestión Pública (NGP). La finalidad de estas reformas es buscar un Estado más eficiente y más cerca al ciudadano. Este proceso involucra las políticas de descentralización del Estado, la generación de espacios de participación ciudadana, las reformas en la estructura y funcionamiento del Estado, la reingeniería de los procesos administrativos. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

Los primeros pasos (2000-2003)

El año 2000 se producen cambios en lo económico, en lo social y, especialmente, en el campo tecnológico y de las telecomunicaciones. En ese panorama en nuestro país surge la necesidad de reformar el Estado, promover la transparencia y optimizar la gestión pública. Asimismo, se establecen los lineamientos de políticas para la masificación del Internet en el Perú a partir del año 2001. Así, estos componentes dieron lugar al planteamiento del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para optimar la gestión en el Estado. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

Durante el Gobierno Transitorio del Presidente Valentín Paniagua (2000-2001), se creó el Portal del Estado Peruano (PEP), administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), como único punto de acceso en Internet para toda la información, servicios y procedimientos administrativos que brindan las entidades de la Administración Pública, Asimismo en el año 2001 se instituyeron los lineamientos de políticas generales para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú. En el 2001, durante el gobierno de Alejandro Toledo Manrique, se instituyó el Proyecto Huascarán como órgano desconcentrado del Ministerio de Educación, la cual tuvo la finalidad de desarrollar una red nacional moderna, confiable, con acceso a todas las fuentes de información y capaz de transmitir contenidos multimedia para mejorar la calidad educativa en las zonas rurales y urbanas. En el 2002, el Estado Peruano se declara en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, la cual tuvo por finalidad elevar la eficiencia del Estado. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

El 22 de julio del 2002, se suscribió el Acuerdo Nacional en diálogo con partidos políticos, la sociedad civil y el Gobierno que aprobó 29 políticas de Estado para el país las cuales fueron agrupadas en cuatro grandes objetivos a continuación se detallan:

- Fortalecimiento de la democracia y el Estado de derecho.
- Desarrollo con equidad y justicia social.
- Promoción de la competitividad del país.
- Afirmación de un Estado eficiente, transparente y descentralizado. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

En agosto del año 2002, se aprueba la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La cual establece que la información de las entidades públicas como información presupuestal, adquisición de bienes y servicios, actividades oficiales, entre otros, deberán estar disponibles en los portales del Estado. En diciembre del mismo año se aprobaron los Lineamientos de Políticas Generales del Desarrollo del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y se creó el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado CONSUCODE, con la finalidad de desarrollar, administrar y operar el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE). (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

Institucionalización y organización (2003-2005)

El 2003, se firma un contrato de préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la realización del Programa de Modernización y Descentralización del Estado, El programa incluyó un subprograma de Gobierno Electrónico con asignación presupuestal. El 4 de junio de 2003 con Resolución Ministerial N° 181-

2003-PCM, se crea la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI); y el 27 de junio del mismo año se aprueba el Decreto Supremo N° 066-2003- PCM, mediante el cual se fusiona la Subjefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) con la PCM. Ese mismo día se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la PCM, mediante Decreto Supremo N° 067-2003-PCM, en el que se refiere por primera vez a la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros como la oficina responsable de dirigir y supervisar el Sistema Nacional de Informática y las políticas de Gobierno Electrónico. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

A la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI) se le encargó la elaboración del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, para lo cual se organizaron seis mesas de trabajo:

- Mesa 1: Infraestructura para el desarrollo de la Sociedad de la Información.
- Mesa 2: Desarrollo de capacidades humanas.
- Mesa 3: Desarrollo y aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en programas sociales.
- Mesa 4: Desarrollo y aplicaciones de las TIC en los sectores de servicio y producción.
- **Mesa 5: Gobierno Electrónico.**
- Mesa 6: Cumbre Mundial de Sociedad de la Información.

Consolidación (2005-2011)

El 2005, se aprobó la Ley N° 28530 Ley de Promoción del Acceso a Internet a Personas con Discapacidad, dándose lugar a políticas inclusivas que involucra la adecuación de portales y páginas web, y la adecuación del espacio físico en las cabinas públicas. En julio de 2005 se aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, la Agenda Digital Peruana, y posteriormente se creó la Comisión Multisectorial para su seguimiento y evaluación. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

En el 2006, en su segundo periodo del gobierno de Alan García Pérez, el Perú firma el Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos, donde se incluyen capítulos referidos al comercio electrónico, telecomunicaciones y propiedad intelectual. En materia de Gobierno Electrónico, se desarrolla una mirada prospectiva con la Agenda Digital Peruana y la aprobación de la primera Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. En cumplimiento con una de las metas establecidas en el quinto objetivo de la Agenda Digital, se avanzó con el desarrollo de la primera Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico (2006). Esta primera estrategia planteó políticas para el desarrollo del Gobierno Electrónico, objetivos estratégicos y factores críticos de éxito. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

En el año 2007, el Ministerio de Educación, a través de la Dirección General de Tecnologías Educativas, inició la implementación del programa Una Laptop por Niño (OLPC, por sus siglas en inglés). En marzo de 2007, a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), se crean el Sistema de Ventanilla Única y el Sistema Integrado de Servicios Públicos Virtuales (SISEV), que permiten la integración de entidades participantes en el servicio

de constitución de empresas en línea. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2013).

Gobierno electrónico

Margetts (2006) dice lo siguiente con respecto al gobierno electrónico. El origen del gobierno electrónico se debe a la confluencia de tres fenómenos en las últimas décadas: los procesos de reforma acaecidos en las administraciones públicas bajo el enfoque del New Public Management (NPM), la búsqueda de nuevas formas de gobernar y la revolución tecnológica, concretamente la rápida expansión de internet se ha configurado como un componente clave para la mejora para la prestación de servicios. De este modo, la construcción y gestión de páginas web se están convirtiendo en uno de los elementos esenciales de una administración pública moderna. (García, 2013, p.18).

Eso quiere decir que la expansión del gobierno electrónico es debido al auge de las tecnologías de la información y Comunicación (TIC), las cuales están direccionados a los procesos de reforma en las administraciones públicas, a la búsqueda de nuevas formas de gobernar y a la rápida expansión de internet las cuales son componentes claves para la optimizar la prestación de servicios.

Cistoldi (2002), plantea una visión direccionada al ciudadano y donde las tecnologías de la información y comunicación son muy importantes e impactas en lo económico y social.

[...] la cuestión del Gobierno Electrónico es parte de fenómenos más amplios, tales como la globalización, la revolución tecnológica y la denominada «era de la información», con las

profundas mutaciones que todo ello trae aparejadas en la configuración de los Estados, en las relaciones internacionales de poder y en la distribución (mejor dicho, concentración) de la riqueza, en un marco de indudable inestabilidad para las naciones menos favorecidas.(Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática, 2013).

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) define al gobierno electrónico y administración electrónica como “sinónimas, ambas consideran el uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos” (p.7).

La Agenda Digital 2.0 (2011), expresa:

El Gobierno Electrónico ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en la herramienta necesaria que está permitiendo la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano, no solo impulsando una modernización institucional mediante el uso intensivo de las TIC en sus procesos internos, sino utilizándolas en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas.(Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática, 2013).

Naser & Concha (2011) definen al Gobierno Electrónico como “el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional (p.11).

Existen diversas definiciones sobre Gobierno Electrónico debido a que este concepto ha evolucionado con el tiempo, en 1998 la OCDE definía al GE como “la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas”, posteriormente la OCDE lo definió como “El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”. (Naser & Concha, 2011)

Algunas distinciones relacionadas con Gobierno Electrónico.

Gobernabilidad electrónica

Se entiende por Gobernabilidad Electrónica a la manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un adecuado equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía. Es un concepto de mayor amplitud y alcance que el Gobierno Electrónico. (Naser & Concha, 2011)

Sus áreas son:

Administración Electrónica (e-administración)

Está referida al mejoramiento de los procesos del Gobierno y de los funcionamientos internos del sector público por medio de nuevos procesos, interconexión de ellos y sistemas de apoyo seguimiento

como también el control de las decisiones del Gobierno. (Naser & Concha, 2011)

Servicios Electrónicos (e-servicios)

Está referido a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos. (Naser & Concha, 2011)

Dawes., Bloniarz & Kelly (1999) de acuerdo a estos autores es posible lograr el éxito en el ámbito de la Gobernabilidad Electrónica a través de una aplicación avanzada de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), mediante la integración de metas, de políticas, procesos organizacionales, contenidos específicos y las tecnologías, aspectos que se deben conjugar para conseguir las metas propuestas (Naser & Concha, 2011)

El principal rol de la gobernabilidad electrónica es:

- Establecer las estructuras y procesos que aseguren que las TI se alinean con las estrategias de gobierno.
- Que los riesgos y oportunidades son adecuadamente administrados.
- Que la inversión en TI tiene retornos positivos. (Naser & Concha, 2011)

La gobernabilidad tiene un eficaz impacto en la capacidad de los gobiernos para mejorar su gestión pública, posibilitando en definitiva que la tecnología y los programas públicos converjan de modo que los gobiernos entreguen sus promesas al público en forma más efectiva y eficiente. (Naser & Concha, 2011)

Modelos de evolución del gobierno electrónico

La ONU ha clasificado cinco niveles evolutivos de acuerdo al grado de desarrollo en el que se encuentra enmarcado el Gobierno Electrónico, estos son:

Presencia emergente

El país desarrolla sólo información básica que se brinda a través de Internet.

Presencia ampliada

La presencia en línea del país se expande.

Presencia interactiva

Presencia masiva de organizaciones gubernamentales en la Web, y se ofrecen servicios con interacción más sofisticada,

Presencia transaccional

El Estado ofrece transacciones completas y seguras tales como: obtención de visas y pasaportes, certificados de nacimiento y defunción, pago de multas entre otros.

Integración total

Acceso instantáneo a servicios de manera integrada. (Naser & Concha, 2011)

Beneficios del gobierno electrónico

Los beneficios del Gobierno Electrónico a la comunidad son:

- Eliminación de las barreras de tiempo y espacio.
- Facilidad en las comunicaciones.
- Acceso igualitario a la información.
- Aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones.
- Aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado.

La aplicación de estas tecnologías en la gestión pública puede traer grandes beneficios pues constituyen pilares fundamentales para la modernización y eficacia del Estado, ayudan al control interno y externo aportando transparencia al sector público, disminuye costos del sector público al compartir recursos, ayudan a la descentralización acercando el gobierno a los ciudadanos y facilitan la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones, entre otros. (Naser & Concha, 2011).

Este modelo ha revolucionado la forma de entregar y recibir servicios tanto a los ciudadanos como a las empresas y a los funcionarios de gobierno, logrando alcanzar resultados de acuerdo a cuatro tipos de relaciones:

- Gobierno a Ciudadano (G2C)
- Gobierno a Empresa (G2B)
- Gobierno a Empleado (G2E)
- Gobierno a gobierno (G2G)

Gobierno a ciudadano (G2C)

Brindan servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las Tecnología de la Información y Comunicación, es decir desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora. Sus beneficios son ahorros de tiempo y dinero, flexibilidad, y acceso a la información actualizada que publica el Gobierno regularmente. (Naser & Concha, 2011).

Gobierno a empresa (G2B)

Brindan servicios administrativos y de información a las empresas a través de las Internet. Sus beneficios son similares al gobierno al

ciudadano, en términos de ahorro de tiempo y dinero, y flexibilidad, además se pueden alcanzar importantes ahorros en sus costas administrativos, demostrar transparencia en la gestión pública, agilizar los procesos de licitaciones, entre otros. (Naser & Concha, 2011).

Gobierno a empleado (G2E)

Brindan servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública. Es una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, su capacitación y una mayor participación. No desarrolla ningún tipo de estrategia de GE si no se integra a los recursos humanos que forman la estructura administrativa de un Gobierno. (Naser & Concha, 2011).

Gobierno a gobierno (G2G)

Es la coordinación intra-gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la Administración Pública: presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, entre otros. (Naser & Concha, 2011).

Iniciativas de Gobierno Electrónico con:	Ejemplos de iniciativas
Ciudadanos (G2C)	Acceso a servicios de información <ul style="list-style-type: none"> • Educación • Impuestos • Seguro social • Registro Civil • Cultura • Elecciones • Empleo
Empresas (G2B)	Acceso a información <ul style="list-style-type: none"> • Subvenciones • Obligaciones legales • Pago de impuestos

	<ul style="list-style-type: none"> • Patentes • Licitaciones • Venta en línea
Instituciones públicas (G2G)	Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas <ul style="list-style-type: none"> • Provisión de servicios centralizados • Compras públicas • Licitaciones

Figura N °2 Iniciativas de Gobierno Electrónico clasificadas de acuerdo al beneficiario

Fuente: Alejandra Nacer & Gastón Concha. El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública. (2011)

Mejoramiento de la calidad de los servicios públicos

Está referido a tener acceso a información y servicios gubernamentales las 24 horas del día los 7 días de la semana, y al mejoramiento sustancial de los productos, procesos y atención a los ciudadanos. (Naser & Concha, 2011).

Eficiencia y productividad en los procesos y operación gubernamental

Las labores gubernamentales son muy diversas y los recursos siempre son escasos. Y uno de los grandes objetivos del Gobierno Electrónico es elevar la productividad de las organizaciones públicas y hacer más eficientes los procesos y acciones desarrolladas por entidades gubernamentales. (Naser & Concha, 2011).

Transparencia y rendición de cuentas

Para algunos países con problemas de corrupción las tecnologías de información y comunicación (TIC), alcanzan fomentar y facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas. (Naser & Concha, 2011).

Participación ciudadana

Para que un gobierno democrático funcione, es necesario que los ciudadanos tengan oportunidades de participar de forma real y efectiva en las decisiones públicas. Algunos mecanismos específicos son foros virtuales y “chats”, en donde los ciudadanos pueden compartir sus opiniones en la comodidad de sus hogares. (Naser & Concha, 2011).

Marco regulatorio que respalde el gobierno electrónico

Los gobiernos pueden instituir normas y reglamentos que respalden y fomenten la implementación de proyectos de Gobierno Electrónico. Asimismo, crean un marco regulatorio que respalde y sustente el diseño, implementación, uso y evaluación de tecnologías de información y comunicación al interior del propio gobierno y en sus relaciones con otros actores sociales. (Naser & Concha, 2011).

Marco legal y regulatorio que fomente la sociedad de la información

El gobierno tiene la capacidad de regular el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), tanto a empresas privadas como a organizaciones no gubernamentales. (Naser & Concha, 2011).

Fases del Gobierno Electrónico

Según la OEA el gobierno electrónico tiene cuatro fases que no necesariamente deben seguir un orden. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática, 2013).

Presencia

Se coloca en línea información de los diversos organismos del Estado.

Interacción

Se apertura un espacio de comunicación de los ciudadanos y empresas con los organismos públicos.

Transacción

Se realiza trámites en línea.

Transformación

Se instituye un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática, 2013).

Gestión Pública

Definiciones sobre Gestión Pública

Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica.

9na disposición final, definiciones básicas, define a la Gestión Pública como:

El conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

Conceptualización filosóficamente de la gestión

La gestión puede ser conceptualizada como una acción o cadena de acciones la cual:

- Tiene un propósito.
- Se realiza de manera diligente, es intencional y esmerada hacia el cumplimiento, del propósito.

El responsable o ejecutante de una gestión se denomina gestor, quien puede actuar por cuenta propia o por cuenta ajena. (Aliaga, 2013).

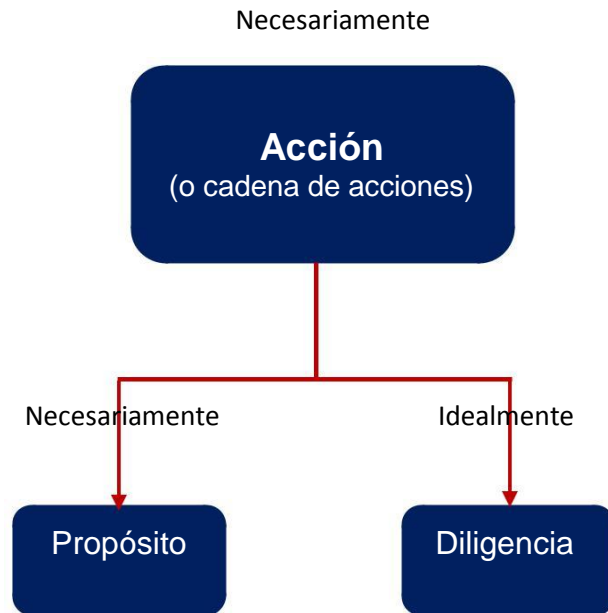


Figura N°3 Atributos de una gestión conceptualizada filosóficamente.
Fuente: Carlos Aliaga Calderón. Fundamentos de la Gestión Pública. (2016).

Aspectos relevantes de una gestión

Respecto a la consecución de resultados

Pueden estar determinadas por otros elementos entre los tenemos los siguientes:

- Los recursos disponibles que comprende recursos humanos y recursos sean propios, ajenos o una mezcla de ambos tipos.
- Las reglas procedimentales que norman cómo debe ejecutarse la acción o cadena de acciones.
- Otros factores de naturaleza exógena al gestor. (Aliaga, 2013).

Los elementos señalados son representados en la figura N° 4

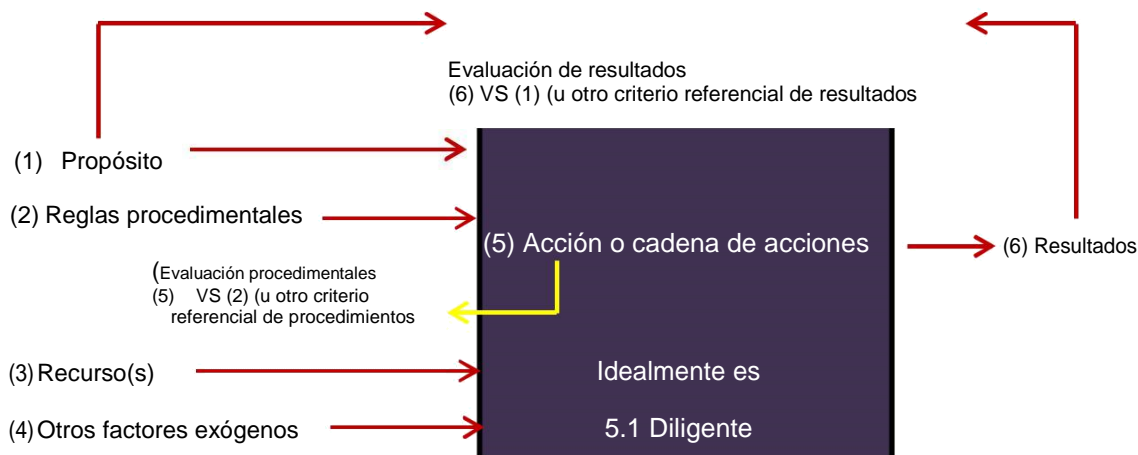


Figura N °4 Flujograma simplificado de una gestión y representación de algunos tipos de evaluación.

Fuente: Carlos Aliaga Calderón. Fundamentos de la Gestión Pública. (2016).

Respecto a la evaluación de una gestión

Dos Tenemos la evaluación procedimental y la evaluación de resultados, las mismas que son representadas en la figura N° 3. La evaluación procedimental implica contrastar la correspondiente acción o cadena de acciones con las reglas procedimentales, a partir de lo cual se puede emitir un juicio de valor respecto al cumplimiento de tales reglas. (Aliaga, 2013).

La evaluación de resultados involucra contrastar los resultados con:

- El propósito definido, donde se emite un juicio de valor respecto al cumplimiento del referido propósito.
- Otros criterios que puedan ser usados como referentes de comparación para dichos resultados. (Aliaga, 2013).

Respecto a la interrelación entre el gestor y otros involucrados en la gestión

Aliaga (2013), sustenta que en una gestión se tiene:

una o más entidades por cuenta de quien se realiza la gestión, cada una de las cuales se denomina principal.

A uno o más gestores que actúan por cuenta del principal, gestores que también son denominados agentes.

Uno o más destinatarios de los resultados de la gestión, los cuales pueden ser beneficiarios o perjudicados;

Otras entidades en general (sean personas naturales o jurídicas) que se interrelacionan con los gestores y que conforman el resto de involucrados. (p.18)

El tipo de interrelación que se da entre el gestor y los principales, los destinatarios y el resto de involucrados puede ser, entre otros casos:

- De subordinación,
- De coordinación o de cooperación,
- De tramitación, y
- De negociación. (**Aliaga, 2013**).

Management

Del latín manus (mano) y agere (hacer, llevar) proviene el verbo italiano manneggiare que significa llevar de la mano o realizar una acción con las manos. Manneggiare puede trasladarse:

Management en sentido funcional y en sentido agentivo personal

En sentido funcional, el vocablo management indica la gestión managerial, que es la función cumplida por uno o más agentes en calidad de manager o managers. En términos ideales es una gestión que involucra las condiciones de discrecionalidad, proactividad y control antes descritas. (Aliaga, 2013).

Gerencia

Gerencia implica las ideas de management, conducción de una organización o unidad orgánica, así como la de dirección de personal. (Aliaga, 2013).

Gerente

Un gerente es el agente que cumple las siguientes condiciones:

- Ejerce funciones manageriales.
- Conduce alguna de sus unidades orgánicas.
- Dirige personal (recursos humanos) subordinado a él. (Aliaga, 2013).

Administración

De minister se deriva el sustantivo ministratio, que puede ser castellanizado como ministración, término que designa la función de un minister. Al anteponer a ministratio, el prefijo ad (que denota direccionalidad tendencia o proximidad) se obtiene administratio. al castellanizar este último vocablo **se tiene el sustantivo administración** que puede ser usado en sentido funcional o en sentido agentivo orgánico. (Aliaga, 2013).

Administrador

Aliaga (2013), sustenta que un administrador es un gestor que cumple las siguientes condiciones: es responsable de una gestión por encargo de otra persona (o conjunto de personas), es decir, de una gestión por cuenta ajena realiza dicha gestión

- Con recursos de tal persona (o conjunto de personas)
- En servicio de tal persona (o conjunto de personas), y
- En subordinación (a tal persona o conjunto de personas)

Administración en sentido funcional y en sentido agentivo

En sentido funcional hace referencia a la gestión administrativa; que es la función que cumple por un agente o conjunto de agentes en calidad de administrador o administradores. En sentido agentivo hace referencia a la organización u organizaciones estructuradas para ejecutar gestión de tipo administrativo. (Aliaga, 2013).

Principales Características del Nuevo Paradigma de la Gestión Pública

Andía (2017), define las características del nuevo paradigma de la gestión pública de la siguiente manera:

Adopción del principio del ciudadano- cliente o usuario, con derechos claramente especificados y respetados.
definición de un nuevo perfil de administrador, ejecutivo o gerente público, guiado por la búsqueda de resultados y evaluado en consecuencia, sujeto a la rendición de cuentas y a la competencia no sólo al momento de la contratación.

establecimiento de contratos de gestión, que permiten explicitar la visión, misión y objetivos de las entidades ejecutoras y, a su vez, sirven de base para la evaluación de éstas, a través de la definición de indicadores de desempeño. **(p.9).**

La Calidad en la Gestión Pública

La calidad en la gestión pública establece una cultura transformadora que induce a la Administración Pública a su optimización para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Se mide en la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, acordes a las metas preestablecidas y a los fines y propósitos superiores de la Administración Pública. Una gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre acordes a los fines y propósitos de un Gobierno democrático, esto es, cuando se constituya en:

- a.** Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano;
- b.** Una gestión pública para resultados. (Andía, 2017)

Los nuevos desafíos del pensamiento estratégico en el sector público

El nuevo entorno que enfrenta el sector público

Entre los nuevos cambios y desafíos del pensamiento estratégico con relación a la competencia, a los clientes, al quehacer interno, entre otras que repercutirán en las organizaciones y al cómo prepararse para el futuro en concreto

al **nuevo ambiente gerencial** podemos mencionar los siguientes:

Incertidumbre del entorno.

Jan Tinbergen (1965), decía en los años 60 con respecto a la incertidumbre del entorno “una gran transformación se está produciendo en el mundo. En un considerable número de países se experimenta actualmente un nuevo orden económico el comunismo. En el resto del mundo el antiguo orden va desapareciendo conforme un país tras otro arroja el yogo del colonialismo (Villajuana, Ríos, 2008 p.19).

Siempre ha existido dudas sobre la evolución de los precios, los volúmenes de las transacciones y los valores de los activos intangibles. Pero hoy en día se sabe que las inseguridades son más provocadas que involuntarias. Antes en el pasado se proyectaba el futuro a partir de la extrapolación del pasado; ahora en cambio, cada vez son más las organizaciones que se dedican a planear la creación del futuro, ahora más personas son las que se dedican a pensar y hacer las cosas de diferente manera. (Villajuana, Ríos, 2008)

Lo que se conoce es que en el futuro los precios de sus productos e insumos, los volúmenes de venta y el valor de sus activos intangibles serán diferentes al pasado. Y la mayor incertidumbre se debe principalmente a tres tendencias: **a)** la masificación de la carrera tecnológica, **b)** la constitución de nuevas organizaciones con nuevos modos de competir, y **c)** la sistematización de la innovación y de la creación del futuro. (Villajuana, Ríos, 2008).

Cambio en los valores clave

De una computadora personal que era equivalente a agilidad en el trabajo hemos pasado, a una herramienta que es parte de la vida personal.

La jerarquía de valores cambia y también la importancia de cada valor. La razón para que vivamos en un ambiente donde los valores o los beneficios buscados por los clientes cambian continuamente es el cambio que se está produciendo en el comportamiento de las nuevas generaciones. Un joven de hoy es totalmente diferente en sus creencias, comportamientos y preferencias a uno de hace 10 años. (Villajuana, Ríos, 2008).

Nuevo ambiente gerencial

El nuevo contexto gerencial exige, el manejo de contingencias e imprevistos; ¿Qué ha cambiado y qué no ha cambiado en la-administración? Stoner, Freeman y Gilbert (1996: 11) tipifican como funciones básicas del proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y controlar. (Villajuana, Ríos, 2008).

Hoy a diferencia del pasado, se tiene un software sofisticado que han reducido drásticamente el tiempo de ejecución del diseño, del cálculo de los recursos a utilizarse y de la programación del trabajo. El proceso de planeación incluye tareas nuevas y considera factores y variables nunca antes vistos, como la incertidumbre, la competencia y la escasez de los recursos. De la misma manera, en la función de organización, actualmente ya no es consistente construir la estructura organizacional desde la perspectiva de los directivos, pues la decisión de quién hace qué y de qué son responsables depende del talento individual y de las

exigencias de los clientes. Para lograr que las personas hagan las cosas, no puede basarse en la autoridad formal y en la consideración de las personas como medios. El nuevo mundo de la eficiencia, de la eficacia y de la efectividad no nos da tiempo ni tregua para el control de tipo correctivo, de arriba hacia abajo y elitista. (Villajuana, Ríos, 2008).

Aunque las etapas básicas del proceso administrativo se han mantenido, lo que sí ha cambiado son la concepción y el modo de llevar a cabo cada una de estas (planear, organizar, dirigir y controlar). La diferencia más importante entre el pasado y el presente, radica en cuánto se considera al personal como medio y cuánto como fin y centro de todo. Teniendo en consideración que el presente, es un entorno altamente cambiante exige ser respondido con el único recurso activo y dinámico de la organización y, porque la movilidad del personal está en función del valor que se le dé como ser humano. (Villajuana, Ríos, 2008).

Se puede informatizar la programación, el presupuesto y el diseño, pero es difícil hacerlo con lo impredecible y con la explotación del ingenio para elevar la productividad; la efectividad de una estructura organizacional se verá limitada si no se ha sabido disponer eficazmente de las personas según sus talentos y capacidades actuales y potenciales. En lo que respecta a la dirección: "lograr que las personas hagan las cosas" ha sido desplazado por "lograr que las personas hagan las cosas bien" y ello depende no de la voluntad de los directivos sino, fundamentalmente, de la voluntad individual. Actualmente el control efectivo depende de la capacidad de las personas para autocontrolarse y de sus virtudes para disfrutar haciendo las cosas perfectas. (Villajuana, Ríos, 2008).

Municipalidad Provincial de Yungay

La Municipalidad Provincial de Yungay, es una entidad de Gobierno Local con personería jurídica de derecho público y goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, fue creada mediante Ley N°0006 de fecha 28 de octubre de 1904, la Provincia de Yungay forma parte del departamento de Ancash, ubicado al norte del Perú. Tiene una extensión territorial de 1,362.48 km², su Capital es la Ciudad de Yungay, situada en la margen derecha del río Santa, a 2,850 metros sobre el nivel del mar, tiene por finalidad promover una adecuada prestación de servicios públicos locales, y generar el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

Actualmente esta Municipalidad no promueve una adecuada prestación de servicios públicos locales, debido a la inadecuada gestión pública de sus autoridades, debido a la falta de infraestructura, medios y materiales, excipiente tecnología, personal calificado con la cual imposibilita a realizar una eficiente gestión pública municipal que ocasiona que la población no esté debidamente informado y de esta manera le imposibilite participar activamente en que la gestión pública municipal, causando de esta forma la indiferencia de sus población que se refleja en la exigua participación ciudadana que consecuentemente ocasiona conflictos con la población debido a que priman los intereses particulares en lugar de favorecer a los intereses generales de la población generando de esta manera un inadecuado nivel de desarrollo socioeconómico en esta importante provincia andina.

La Municipalidad Provincial de Yungay tiene como finalidades:

- a)** Representar al vecindario, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral sostenible

y armónico de la circunscripción.

- b)** Promover el desarrollo económico local, con incidencia en la Micro y Pequeña Empresa, a través de Planes de Desarrollo Local, aprobados con armonía con las políticas y planes nacionales, regionales de desarrollo, así como del desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones.
- c)** Promover el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental.
- d)** La promoción del desarrollo local es permanente e integral, la Municipalidad promueve el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población.

Organización

Órganos del Gobierno Local.

Órganos de Gobierno:

i Concejo Municipal Provincial.

* Comisiones de Regidores.

ii Alcaldía.

Órgano de Control:

i. Órgano de Control Institucional.

Órgano de Defensa Judicial:

i. Procuraduría Pública Municipal.

Órganos Consultivos y de Coordinación:

i. Consejo de Coordinación Local Provincial.

ii. Junta de Delegados Vecinales Comunes.

- iii. Comité Provincial de Defensa Civil.
- iv. Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche.
- v. Comité Provincial de Seguridad Ciudadana.
- vi. Comisión Ambiental Municipal.
- vii. Comité de Gestión Local de los Programas de Complementación Alimentaria.

Órgano de Gestión Municipal.

Órgano de Alta Dirección Ejecutiva:

- i. Gerencia Municipal.

Órgano de Apoyo Dependiente de la Alcaldía:

- i. Secretaría General.

Órganos de Apoyo Dependientes de la Gerencia Municipal:

- i. Registro Civil.
- ii. Unidad de Imagen Institucional.

Órganos de Asesoramiento:

- i. Gerencia de Planificación y Presupuesto.
 - Unidad de Planeamiento, Racionalización y Presupuesto.
 - Unidad de Programación de Inversiones - OPI.
 - Unidad de Estadística y Sistemas,
- ii. Gerencia de Asesoría Jurídica.

Órganos de Apoyo Administrativo:

- i. Gerencia de Administración y Finanzas.
 - Unidad de Recursos Humanos.
 - Unidad de Contabilidad.
 - Unidad de Tesorería.
 - Unidad de Logística y Adquisiciones.
- ii. Gerencia de Administración Tributaria y Rentas.
 - Unidad de Recaudación.

- Unidad de Orientación y Fiscalización.
- Unidad de Ejecución Coactiva.

Órganos de Línea:

- i. Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Local.
 - División de Estudios.
 - División de Obras y Mantenimiento,
 - División de Desarrollo Urbano y Rural.
 - División de Equipo Mecánico.
 - División de Tránsito y Transporte Público,
- ii. Gerencia de Desarrollo Económico y Ambiental.
 - División de Gestión Ambiental,
 - División de Desarrollo Económico y Fomento Empresarial.
 - División de Turismo.
 - División de Agua Potable y Saneamiento.
- iii. Gerencia de Desarrollo Social.
 - División de Participación Vecinal, Educación Cultura y Deporte.
 - División de Programas Sociales.
 - División de Servicios Sociales.
 - División de Seguridad Ciudadana y Defensa Civil.

Órgano Descentralizado:

- i. Instituto Vial Provincial.

2.3 Marco conceptual (Definición de términos)

Administración

Es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que las personas, trabajando en grupos, alcanzan con eficiencia metas seleccionadas. La administración como práctica es un arte.

Agentivo

Una expresión verbal es agentiva si su valencia abarca un actor

Discrecionalidad

Es la actuación de algo o alguien sin la influencia de una norma o regla. En otros términos, aquella decisión que no obedece a una normativa concreta sino que se basa en el criterio individual de alguien.

Eficiente

Que consigue un propósito empujando los medios idóneos

Expertise

Pericia, destreza, habilidad, experiencia, práctica.

Gestión Pública

Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el poder ejecutivo.

Gobierno electrónico

Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e

incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Inclusivo

Que incluye o tiene virtud y capacidad para incluir.

Intra-gubernamental

Se dice de lo que sucede o está dentro de un gobierno [conjunto de ministras y ministros que ejercen el gobierno] en un estado. [Acción de gobernar, mandar con autoridad o regir una cosa; guiar, dirigir].

Rectoría

Empleo, oficio o jurisdicción del rector.

III. Metodología de la investigación

3.1 Enfoque

El enfoque utilizado en la presente investigación fue el enfoque cuantitativo debido a que se llevó a cabo la observación y evaluación de los fenómenos en estudio estableciendo suposiciones como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.

Hernández R., Fernández C. Batista P., (2014). “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

3.2 Alcance

El presente estudio se realizó con el alcance correlacional debido a que tuvo el propósito de conocer la relación o grado de asociación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Yungay.

Hernández, S. R., Fernández C.R; Batista L.P. (2014) “este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.93).

3.3 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue el diseño no experimental, porque no se manipulará variables, transeccional debido a que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y correlacional porque describen relaciones entre las variables en estudio.

Hernández, S. R., Fernández C.R; Batista L.P. (2014) definen a los diseños transeccional correlacionales “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto (causales)” (p.157).

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población objeto de estudio estará 31,943 personas de los cuales 12 son administrativos y/o especialistas del gobierno electrónico y 31,941 personas son de la provincia de Yungay.

N°	Población de 18 a más años de edad con DNI Provincia de Yungay	Gobierno Electrónico de Municipalidad	Total
01	31,931	12	31,943

Figura N°5 Población en estudio de la Municipalidad Provincia de Yungay

Fuente: INEI - Censos Nacionales de Población y Vivienda, 2007.

3.4.2 Muestra

Para determinar la muestra óptima a investigar se utilizará la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, de acuerdo a la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza. (1,96).

P: Proporción de la población que manifiestan conocer el gobierno electrónico en relación a la gestión pública. (**P = 0.5**)

Q: Proporción de la población que manifiestan no conocer el gobierno electrónico en relación a la gestión pública. (**Q = 0.5**)

e: Margen de error 5%

N: Población.

n: Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia del 95% y 5% como margen de error n es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (31,943)}{(0.05)^2 (31,943. -1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{30,678.05}{80.81}$$

n =

379.63

n= 380

Por tanto, la muestra óptima será de 380 personas que serán seleccionados en forma aleatoria entre los administrativos, especialistas y población Provincial de Yungay.

3.5 Hipótesis

3.5.1 Hipótesis General

El gobierno electrónico se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

3.5.2 Hipótesis Específicas

3.5.2.1 El gobierno a ciudadano se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

3.5.2.2 El gobierno a empresa se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

3.5.2.3 Las instituciones públicas se relacionan adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

3.6 Operacionalización de variables, definición conceptual y operacional

Definición conceptual Variables	Definición Operacional		Ítems	Índices
	Dimensiones	Indicadores		
<p>V₁ Gobierno Electrónico</p> <p>Es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.</p>	<p>X₁ Gobierno ciudadano. (Naser y Concha, 2011).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a servicios de información. - Educación. - Impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> - El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay es utilizado de enlace entre la población de usuarios y los recursos de información que posee la Municipalidad Provincial de Yungay. - Ud. Considera que el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para fortalecer la gestión educativa mediante el proyecto educativo local (PEL). - El gobierno electrónico ofrece a la ciudadanía en forma eficiente información fidedigna y actualizada de los impuestos por tributar en la Municipalidad Provincial de Yungay. 	<p>Escala de medición:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo <p>Intervalos: Mínimo = 1 Máximo = 60</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 – 12 - 13 – 24 - 25 – 36 - 37 – 48 - 49 - 60 <p>Totalmente en desacuerdo (20% o Menos) En desacuerdo (21 a 40%) Indiferente (41 a 60%), De acuerdo</p>
	<p>X₂ Gobierno a empresa. (Naser y Concha, 2011).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso de información. - Obligaciones legales. - Pago de impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> - La Municipalidad Provincial de Yungay ofrece una plataforma informativa de acceso libre de información que permita a las empresas de disponer en tiempo real de la más completa información económica. - Ud. Considera que en la Municipalidad Provincial de Yungay cuenta con una plataforma informativa sobre obligaciones legales que permita a las empresas de disponer en tiempo real de información. - La Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para ofrecer en tiempo real información de pagos de impuestos a las empresas de la Provincia de Yungay. 	

	<p>X3 Instituciones públicas. (Naser y Concha, 2011).</p>	<p>- Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas.</p> <p>- Compras públicas.</p> <p>- Licitaciones.</p>	<p>- El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay proporciona información en tiempo real a las reparticiones públicas dentro de la jurisdicción de la Provincia de Yungay.</p> <p>- El gobierno electrónico proporciona a la población información en tiempo real de las compras públicas realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.</p> <p>- El gobierno electrónico proporciona a la población información en tiempo real de las licitaciones realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.</p>	<p>(61 a 80%) y Totalmente de acuerdo (81 a 100% de las Veces).</p>
--	--	--	--	--

Definición conceptual Variables	Definición Operacional		Ítems	Índices
	Dimensiones	Indicadores		
<p>V₂ Gestión Pública Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.</p>	<p>Y₁ La incertidumbre del entorno (Villajuana y Ríos, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Nuevas organizaciones - Innovación y creación 	<ul style="list-style-type: none"> - El software que está utilizando la Municipalidad Provincial de Yungay cumple con las exigencias de un gobierno electrónico que brinda un eficiente servicio a la comunidad. - Los funcionarios que laboran en el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay poseen una alta capacidad que los hace competitivos para desempeñarse en forma eficiente entre las nuevas organizaciones (organizaciones en red, mejora continua y satisfacción del usuario entre otras). - Ud. considera que el departamento de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay trabaja personal con alta capacidad, creatividad e innovación. 	<p>Escala de medición: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo Intervalos: Mínimo = 1 Máximo = 60 - 1 – 12 - 13 – 24 - 25 – 36 - 37 – 48 - 49 - 60 Totalmente en desacuerdo (20% o Menos) En desacuerdo (21 a 40%) Indiferente (41 a 60%), De acuerdo (61 a 80%) y</p>
	<p>Y₂ Cambio en los valores clave (Villajuana y Ríos, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valores - Comportamientos - Preferencias 	<ul style="list-style-type: none"> - En el trabajo diario realizado por el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay se fomentan los valores a través de sus actitudes y comportamientos. - Ud. considera que el personal que labora en el gobierno electrónico cumple su función en forma eficiente y/o sugiere alguna solución a sus observaciones. - Ud. considera que el gobierno electrónico trabaja acorde a las preferencias del cliente usuario (poblador) en la información que proporciona a la comunidad. 	

	Y₃ El nuevo ambiente gerencial (Villajuana y Ríos, 2008)	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno cambiante - Capacidades actuales - Capacidades potenciales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ud. considera que en el personal que labora en el gobierno electrónico cuentan con las habilidades idóneas para hacer frente a la dinámica, velocidad y naturaleza del cambio para proporcionar un eficiente servicio a la comunidad. - Dentro del proceso de modernización del Estado Peruano la Municipalidad Provincial de Yungay está utilizando mecanismos que le permitan brindar los servicios de manera eficiente y ágil a la población. - Ud. considera que la Municipalidad Provincial de Yungay debe realizar alianzas estratégicas con entidades afines del extranjero para la adquisición y/o actualización de conocimientos administrativos y técnicos en materia de servicio al cliente usuario. 	Totalmente de acuerdo (81 a 100% de las Veces).
--	---	--	---	---

3.7 Técnicas e Instrumento

3.7.1 Técnicas

Observación

Se hará uso de la observación sistemática que ocurre en la situación real investigada, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo a la temática investigada.

Ñaupas; Mejía; Novoa; Villagómez (2013) sostiene que la observación “es el proceso de conocimiento de la realidad factual, mediante el contacto directo del sujeto cognoscente y el objeto o fenómeno por conocer, a través de los sentidos, principalmente la vista, el oído, el tacto y el olfato” (p.201).

Encuesta

Se aplicó a los funcionarios y personal administrativo que laboran en la Municipalidad Provincial de Yungay y a la población de dicha Municipalidad.

3.7.2 Instrumentos

Para el presente estudio se elaborará un cuestionario estilo Likert, los cuales nos permitirán recoger la información y medir las variables para efectuar las correlaciones y comparaciones correspondientes.

El cuestionario constituido por 18 Ítems, para aplicar al personal de funcionarios y personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Yungay.

3.8 Procesamiento de los datos

El procesamiento de datos consistió en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con el propósito de alcanzar los objetivos el estudio. Aplicando las Técnicas cuantitativas: en las que los datos se presentan en forma numérica

Procedimiento usual de análisis de los datos



Figura N° 6 Procesamiento usual de análisis de los datos Fuente: Elaboración propia.

Se utilizó el diseño no experimental transeccional; debido a que se llevó a cabo la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único en el lugar de estudio de la investigación, para determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay.

Se recolectan datos y se describen relación

$$(X_1 - Y_1)$$

Se recolectan datos y se describen relación

$$(X_2 - Y_2)$$

Con el fin de obtener resultados determinantes de los datos recabados, se utilizó un programa estadístico llamado SPSS Versión 24, mediante el cual se obtuvo frecuencias, tablas y gráficas simplificando el contenido de los datos,

dando como resultado información necesaria para el estudio en el ámbito de la **estadística descriptiva**.

Para probar la hipótesis de la presente investigación en el **ámbito de la estadística inferencial** se aplicó el **coeficiente de correlación de Pearson (r)**, para proceder al análisis de correlación de las variables, previo a la estimación de las estadísticas descriptivas correspondientes considerados en los dos niveles de tratamiento de cada uno. Finalmente, la aproximación visual para explorar el grado de correlación entre las variables de las hipótesis es a través de un **gráfico de dispersión o nube de puntos**.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.- Resultados de la investigación (analizar e interpretar los datos recogidos mediante los instrumentos)

RESULTADOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: GOBIERNO ELECTRONICO

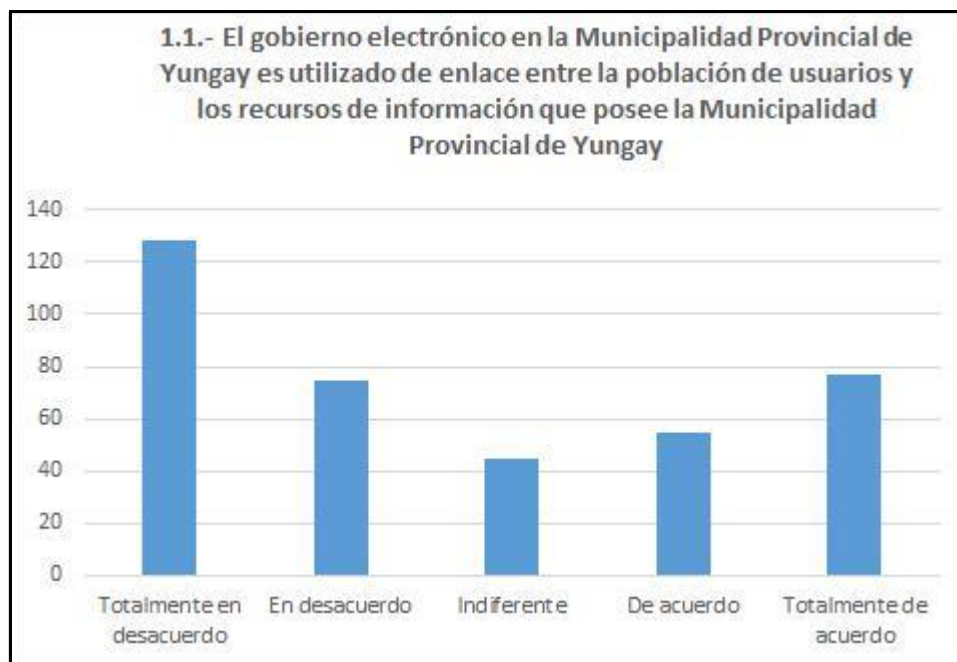
Estadísticos		1.1.- El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay utilizado enlace entre población usuarios y recursos información posee Municipalidad Provincial de Yungay.	1.2.- Ud. Considera que el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para fortalecer la gestión educativa mediante el proyecto educativo local (PEL).	1.3.- El gobierno electrónico ofrece a la ciudadanía en forma eficiente información digna y actualizada de los impuestos por tributar en la Municipalidad Provincial de Yungay.
N	Válido	380	380	380
	Perdidos	0	0	0
Media		3,58	3,74	3,22
Mediana		4,00	4,00	3,00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		1,076	,957	1,334
Varianza		1,157	,916	1,778
Asimetría		-,544	-,384	-,275
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,300	-,451	-1,090
Error estándar de curtosis		,250	,250	,250
Rango		4	4	4

Estadísticos				
		1.4.- La Municipalidad Provincial de Yungay ofrece una plataforma informativa de acceso libre de información que permita a las empresas disponer en tiempo real de la más completa información económica.	1.5.- Considera que la Municipalidad Provincial de Yungay cuenta con una plataforma informativa sobre las obligaciones legales que permita a las empresas disponer en tiempo real de la información.	Ud. que la Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para ofrecer en tiempo real información de pagos de impuestos a las empresas de la Provincia de Yungay.
N	Válido	380	380	380
	Perdidos	0	0	0
Media		3,68	3,60	3,11
Mediana		4,00	4,00	3,00
Moda		4	4	3
Desviación estándar		1,195	1,150	1,250
Varianza		1,428	1,322	1,564
Asimetría		-,763	-,551	-,197
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,282	-,455	-,912
Error estándar de curtosis		,250	,250	,250
Rango		4	4	4

Estadísticos				
		1.7.- El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay proporciona información en tiempo real a las reparticiones públicas dentro de la jurisdicción de la Provincia de Yungay.	1.8.- El gobierno electrónico proporciona a la población de información en tiempo real de las compras públicas realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.	1.9.- El gobierno electrónico proporciona a la población de información en tiempo real de las licitaciones realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.
N	Válido	380	380	380
	Perdidos	0	0	0
Media		3,81	3,51	2,97
Mediana		4,00	4,00	3,00
Moda		4	4	3
Desviación estándar		1,071	1,159	1,376
Varianza		1,148	1,343	1,893
Asimetría		-,750	-,474	,008
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,116	-,546	-1,233
Error estándar de curtosis		,250	,250	,250
Rango		4	4	4

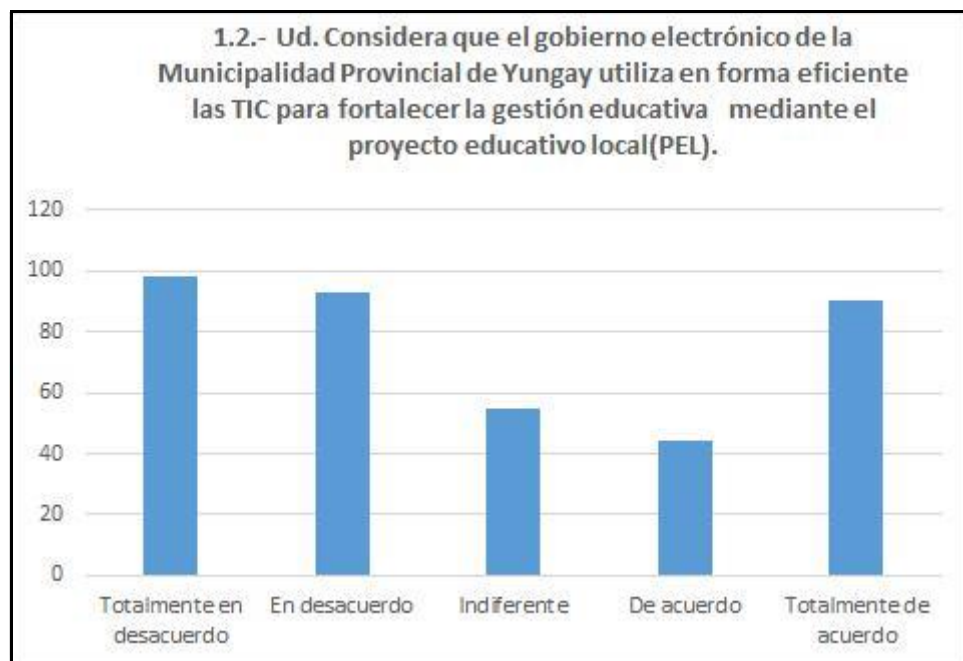
TABLAS DE FRECUENCIAS Y GRAFICOS DE BARRAS

1.1.- El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay es utilizado de enlace entre la población de usuarios y los recursos de información que posee la Municipalidad Provincial de Yungay.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	128	33.68%	33.68%	33.68%
	En desacuerdo	75	19.74%	19.74%	53.42%
	Indiferente	45	11.84%	11.84%	65.26%
	De acuerdo	55	14.47%	14.47%	79.74%
	Totalmente de acuerdo	77	20.26%	20.26%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Podemos observar que en un 33,68%, destaca la opción De Totalmente en desacuerdo, seguida de la opción Indiferente con un 11,84%, frente a la opción de Totalmente de acuerdo, presente con un 20,26%.

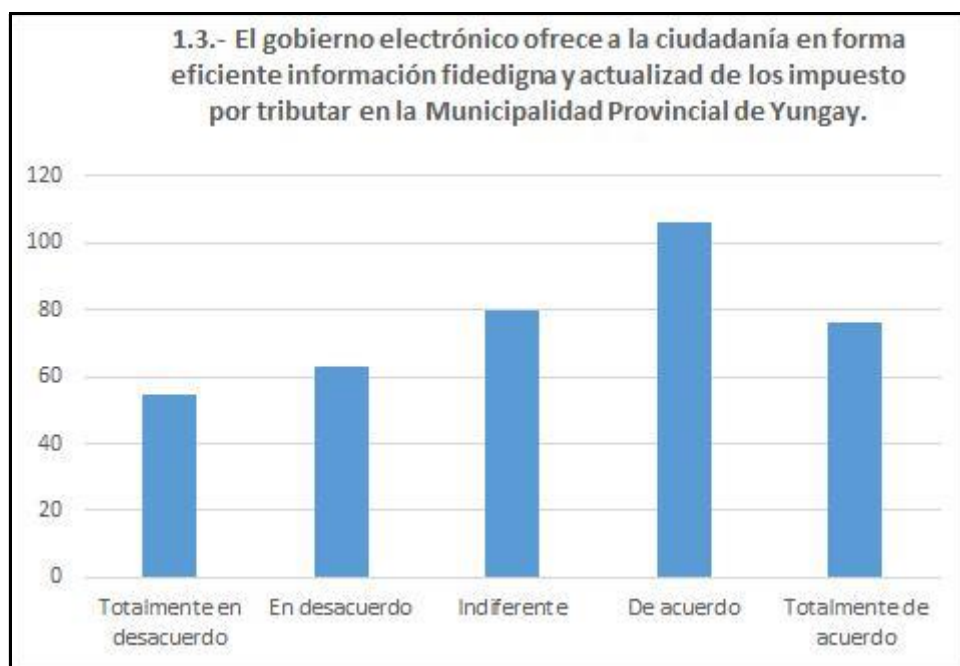
1.2.- Ud. Considera que el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para fortalecer la gestión educativa mediante el proyecto educativo local(PEL).					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	98	25.79%	25.79%	25.79%
	En desacuerdo	93	24.47%	24.47%	50.26%
	Indiferente	55	14.47%	14.47%	64.74%
	De acuerdo	44	11.58%	11.58%	76.32%
	Totalmente de acuerdo	90	23.68%	23.68%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 25,79%, destaca la opción Totalmente en desacuerdo, seguida de la opción En desacuerdo con un 24,47%, frente a la opción de menor porcentaje De acuerdo, presente con un 11,58%.

1.3.- El gobierno electrónico ofrece a la ciudadanía en forma eficiente información fidedigna y actualizada de los impuestos por tributar en la Municipalidad Provincial de Yungay.

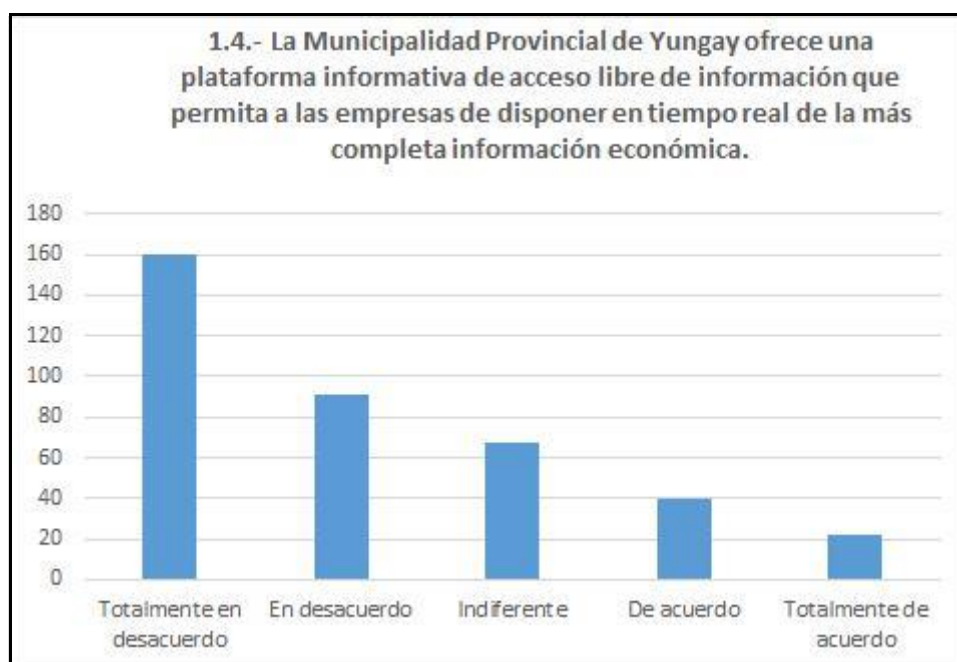
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	55	14.47%	14.47%	14.47%
	En desacuerdo	63	16.58%	16.58%	31.05%
	Indiferente	80	21.05%	21.05%	52.11%
	De acuerdo	106	27.89%	27.89%	80.00%
	Totalmente de acuerdo	76	20.00%	20.00%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 27,89%, destaca la opción De Acuerdo, seguida de la opción Indiferente con un 21,05%, frente a la opción de menor porcentaje Totalmente en desacuerdo, presente con un 14,47%. Podemos mencionar también, que las tres primeras opciones se presentan en nivel muy cercano.

1.4.- La Municipalidad Provincial de Yungay ofrece una plataforma informativa de acceso libre de información que permita a las empresas de disponer en tiempo real de la más completa información económica.

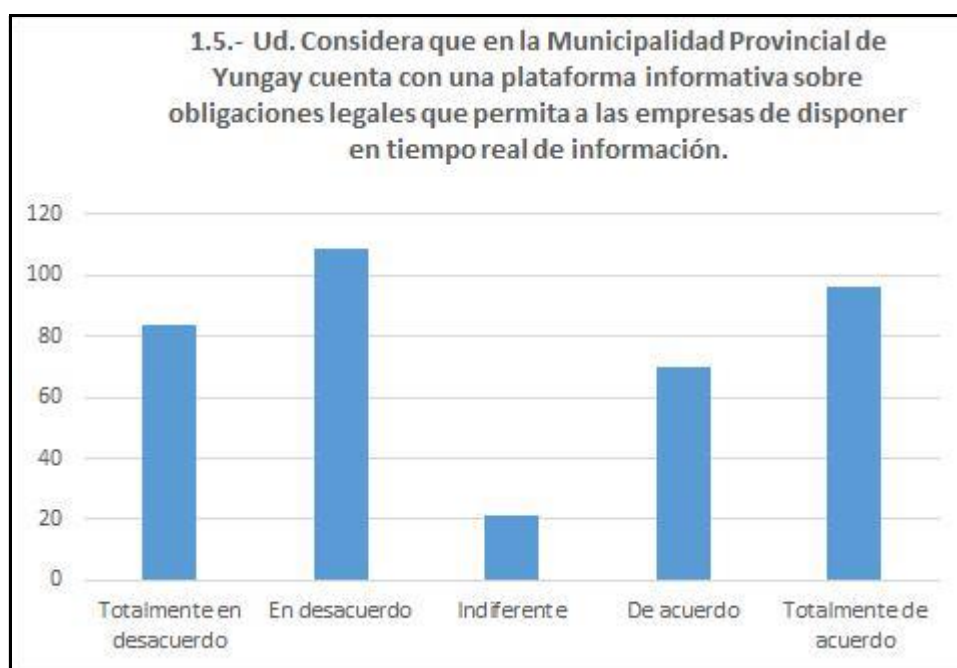
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	160	42.11%	42.11%	42.11%
	En desacuerdo	91	23.95%	23.95%	66.05%
	Indiferente	67	17.63%	17.63%	83.68%
	De acuerdo	40	10.53%	10.53%	94.21%
	Totalmente de acuerdo	22	5.79%	5.79%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 42,1%, destaca la opción Totalmente en desacuerdo, seguida de la opción En Desacuerdo 23,95%, frente a la opción de menor porcentaje Totalmente en de acuerdo, presente con un 5,79%.

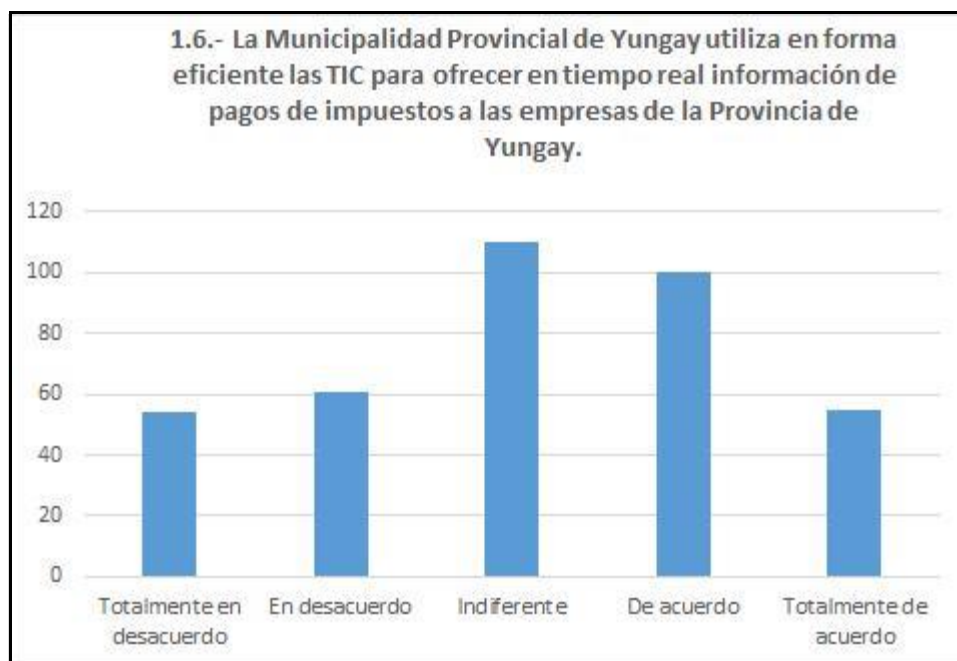
1.5.- Ud. Considera que en la Municipalidad Provincial de Yungay cuenta con una plataforma informativa sobre obligaciones legales que permita a las empresas de disponer en tiempo real de información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	84	22.11%	22.11%	22.11%
	En desacuerdo	109	28.68%	28.68%	50.79%
	Indiferente	21	5.53%	5.53%	56.32%
	De acuerdo	70	18.42%	18.42%	74.74%
	Totalmente de acuerdo	96	25.26%	25.26%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



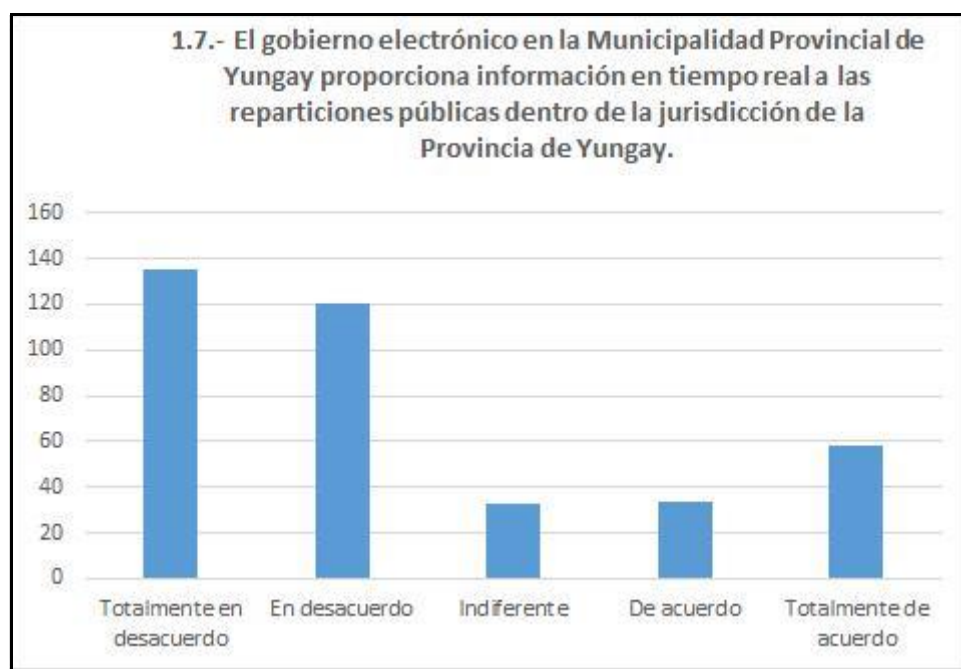
Interpretación: Se observa que en un 28,68%, destaca la opción En Desacuerdo, seguida de la opción Totalmente en Desacuerdo con un 22,11%, frente a la opción de menor porcentaje Indiferente, presente con un 5,53%.

1.6.- La Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para ofrecer en tiempo real información de pagos de impuestos a las empresas de la Provincia de Yungay.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	54	14.21%	14.21%	14.21%
	En desacuerdo	61	16.05%	16.05%	30.26%
	Indiferente	110	28.95%	28.95%	59.21%
	De acuerdo	100	26.32%	26.32%	85.53%
	Totalmente de acuerdo	55	14.47%	14.47%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



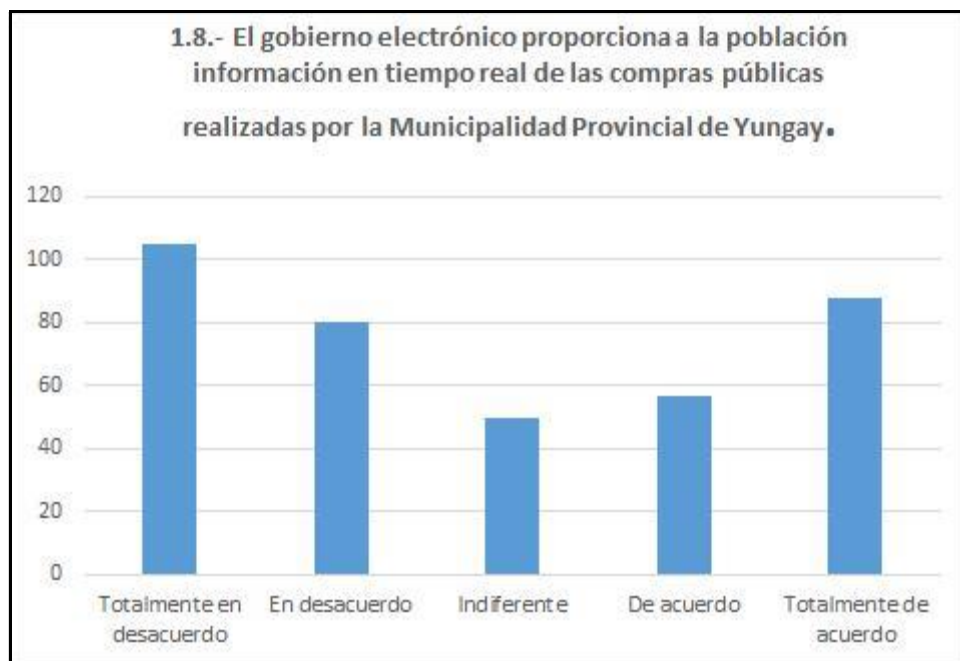
Interpretación: Se observa que en un 28,9%, destaca la opción Indiferente, seguida de la opción De Acuerdo con un 26,3%, frente a la opción de menor porcentaje Totalmente en desacuerdo, presente con un 14,2%.

1.7.- El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay proporciona información en tiempo real a las reparticiones públicas dentro de la jurisdicción de la Provincia de Yungay.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	135	35.53%	35.53%	35.53%
	En desacuerdo	120	31.58%	31.58%	67.11%
	Indiferente	33	8.68%	8.68%	75.79%
	De acuerdo	34	8.95%	8.95%	84.74%
	Totalmente de acuerdo	58	15.26%	15.26%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 35,53%, destaca la opción Totalmente En desacuerdo, seguida de la opción En Desacuerdo con un 31,58%, frente a la opción de menor porcentaje Indiferente, presente con un 8,68%.

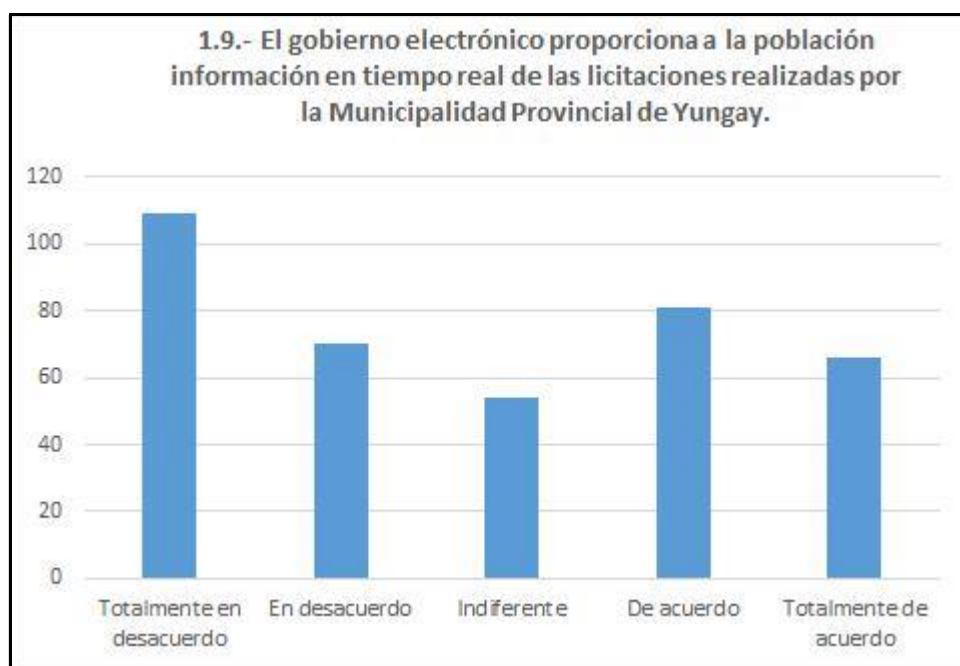
1.8.- El gobierno electrónico proporciona a la población información en tiempo real de las compras públicas realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	105	27.63%	27.63%	27.63%
	En desacuerdo	80	21.05%	21.05%	48.68%
	Indiferente	50	13.16%	13.16%	61.84%
	De acuerdo	57	15.00%	15.00%	76.84%
	Totalmente de acuerdo	88	23.16%	23.16%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 27,63%, destaca la opción Totalmente en Desacuerdo, seguida de la opción En Desacuerdo con un 21,05%, frente a la opción de menor porcentaje Indiferente en desacuerdo, presente con un 13,16 %.

1.9.- El gobierno electrónico proporciona a la población información en tiempo real de las licitaciones realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	109	28.68%	28.68%	28.68%
	En desacuerdo	70	18.42%	18.42%	47.11%
	Indiferente	54	14.21%	14.21%	61.32%
	De acuerdo	81	21.32%	21.32%	82.63%
	Totalmente de acuerdo	66	17.37%	17.37%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 28,68%, destaca la opción Totalmente en desacuerdo, seguida de la opción De Acuerdo con un 21,32%, frente a la opción de menor porcentaje Indiferente presente con un 14,21 %.

RESULTADOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, AÑO 2016-2017

Estadísticos				
		2.1.- El software que está utilizando la Municipalidad Provincial de Yungay cumple con las exigencias de un gobierno electrónico que brinda un servicio eficiente a la comunidad	2.2.- Los funcionarios que laboran en el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay poseen una alta capacidad competitiva para desempeñarse en forma eficiente entre las nuevas organizaciones (organizaciones en red, mejora.	2.3.- Ud. considera que el departamento de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay trabaja personal con alta capacidad, creatividad e innovación.
N	Válido	380	380	380
	Perdidos	0	0	0
Media		3,68	3,58	3,50
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		1,163	1,238	1,280
Varianza		1,353	1,532	1,639
Asimetría		-,626	-,570	-,541
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,503	-,691	-,772
Error estándar de curtosis		,250	,250	,250

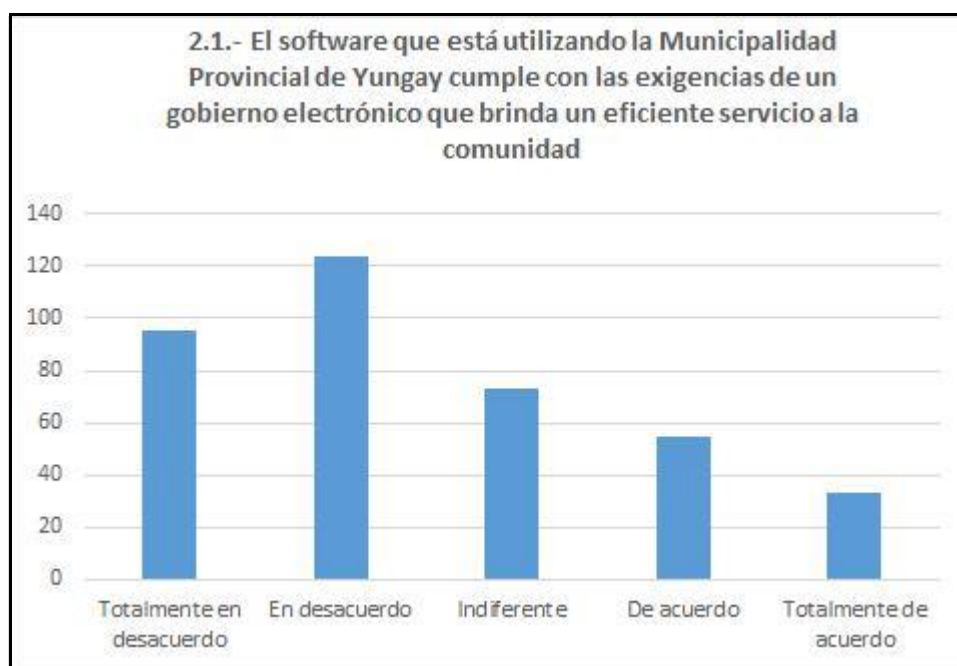
Estadísticos				
		2.4.- En el trabajo diario realizado por el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay fomentan los valores a través de sus actitudes y comportamientos.	2.5.- Ud. considera que el personal que labora en el gobierno electrónico cumple su función en forma eficiente y/o sugiere alguna solución a sus observaciones.	2.6.- Ud. considera que el gobierno electrónico trabaja acorde a las preferencias del cliente usuario (poblador) en la información que proporciona a la comunidad.
N	Válido	380	380	380
	Perdidos	0	0	0
Media		3,61	3,42	3,76
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		1,205	1,302	1,179
Varianza		1,452	1,695	1,390
Asimetría		-,598	-,417	-,853
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,599	-,934	-,072
Error estándar de curtosis		,250	,250	,250

Estadísticos				
		2.7.- Ud.	2.8.- Dentro del	2.9.- Ud.
		considera que en proceso de	considera que la	
		el personal que modernización	Municipalidad	
		labora en el del Estado	Provincial de	
		gobierno Peruano	la Yungay debe	
		electrónico	Municipalidad	realizar alianzas
		cuentan con las	Provincial de	estratégicas con
		habilidades	Yungay	est
		idóneas para	utilizando	del extranjero
		hacer frente a la	mecanismos que	para la
		dinámica,	te	permitir
		velocidad y	brindar	los
		naturaleza de	servicios	de
		cambio para	manera	eficiente
		proporcionar un	ágil a	la
		eficiente servicio	población.	materia de
		a la comunidad.		servicio al cliente
				usuario.
N	Válido	380	380	380
	Perdidos	0	0	0
Media		3,48	3,41	3,84
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	5	5
Desviación estándar		1,192	1,458	1,220
Varianza		1,422	2,127	1,488
Asimetría		-,526	-,394	-,867
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,673	-1,258	-,244
Error estándar de curtosis		,250	,250	,250

TABLAS DE FRECUENCIAS Y GRAFICOS DE BARRAS

2.1.- El software que está utilizando la Municipalidad Provincial de Yungay cumple con las exigencias de un gobierno electrónico que brinda un eficiente servicio a la comunidad

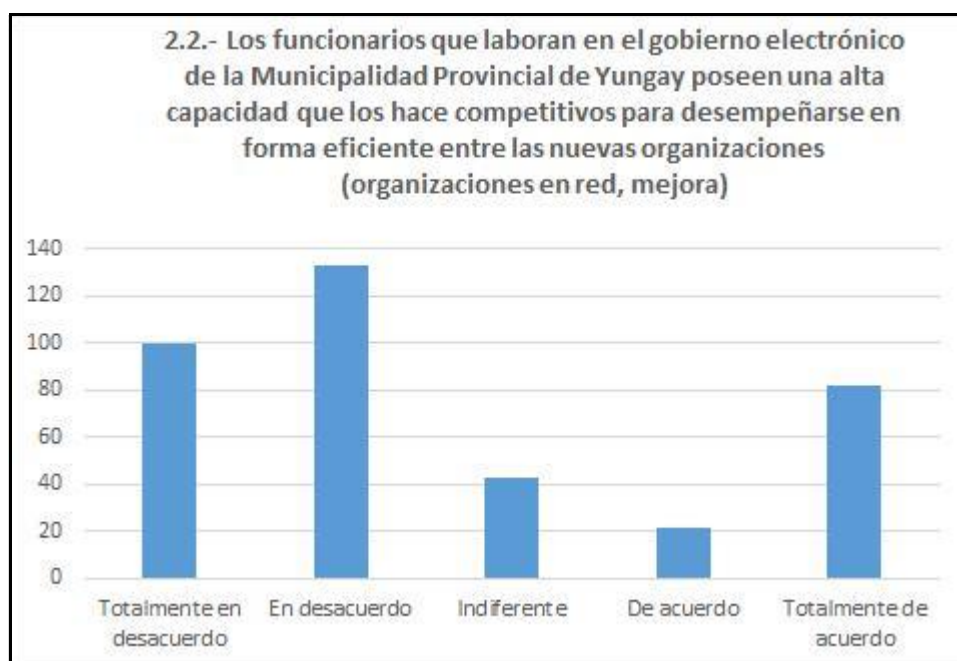
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	95	25.00%	25.00%	25.00%
	En desacuerdo	124	32.63%	32.63%	57.63%
	Indiferente	73	19.21%	19.21%	76.84%
	De acuerdo	55	14.47%	14.47%	91.32%
	Totalmente de acuerdo	33	8.68%	8.68%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 32,63%, destaca la opción En Desacuerdo, seguida de la opción Totalmente En Desacuerdo con un 25%, frente a la opción de menor porcentaje Totalmente De Acuerdo, presente con un 8,68%.

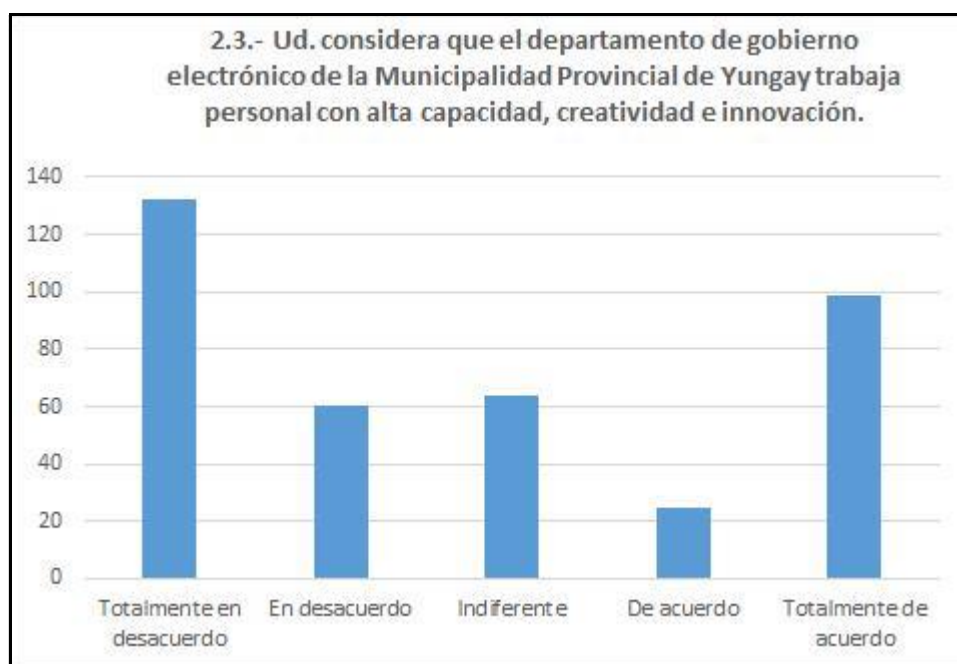
2.2.- Los funcionarios que laboran en el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay poseen una alta capacidad que los hace competitivos para desempeñarse en forma eficiente entre las nuevas organizaciones (organizaciones en red, mejora)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	100	26.32%	26.32%	26.32%
	En desacuerdo	133	35.00%	35.00%	61.32%
	Indiferente	43	11.32%	11.32%	72.63%
	De acuerdo	22	5.79%	5.79%	78.42%
	Totalmente de acuerdo	82	21.58%	21.58%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 35%, destaca la opción En Desacuerdo, seguida de la opción Totalmente en Desacuerdo con un 26,32%, frente a la opción de menor porcentaje De Acuerdo, presente con un 5,79%.

2.3.- Ud. considera que el departamento de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay trabaja personal con alta capacidad, creatividad e innovación.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	132	34.74%	34.74%	34.74%
	En desacuerdo	60	15.79%	15.79%	50.53%
	Indiferente	64	16.84%	16.84%	67.37%
	De acuerdo	25	6.58%	6.58%	73.95%
	Totalmente de acuerdo	99	26.05%	26.05%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 34,74%, destaca la opción Totalmente en Desacuerdo, seguida de la opción Totalmente De Acuerdo con un 26,05%, frente a la opción de menor porcentaje De Acuerdo, presente con un 6,58%.

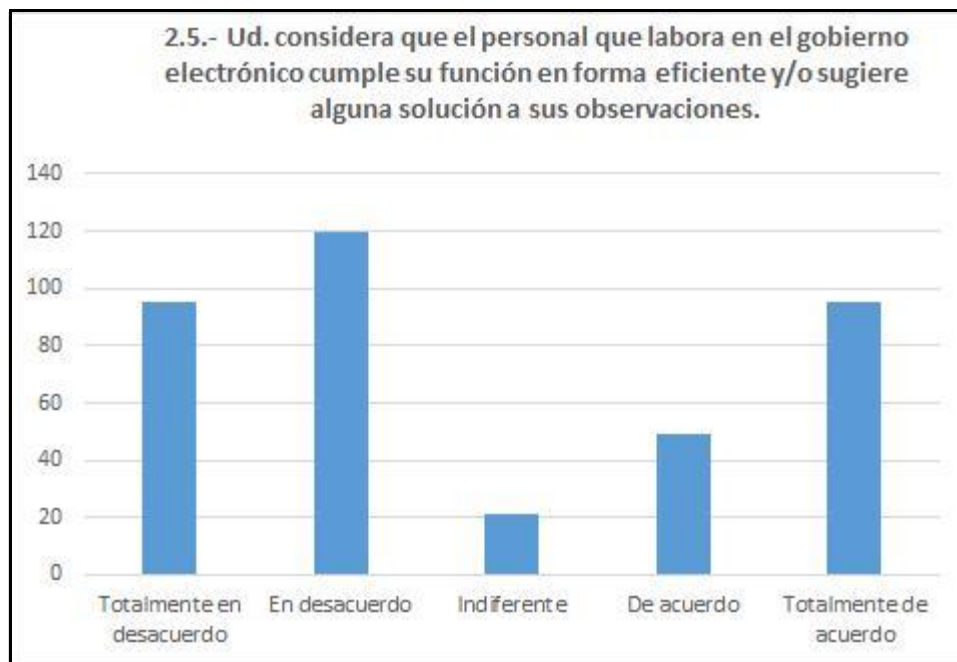
2.4.- En el trabajo diario realizado por el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay se fomentan los valores a través de sus actitudes y comportamientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	100	26.32%	26.32%	26.32%
	En desacuerdo	154	40.53%	40.53%	66.84%
	Indiferente	72	18.95%	18.95%	85.79%
	De acuerdo	33	8.68%	8.68%	94.47%
	Totalmente de acuerdo	21	5.53%	5.53%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 40,53%, destaca la opción En Desacuerdo, seguida de la opción Totalmente en Desacuerdo con un 26,32%, frente a la opción de menor porcentaje Totalmente De Acuerdo, presente con un 5,53%.

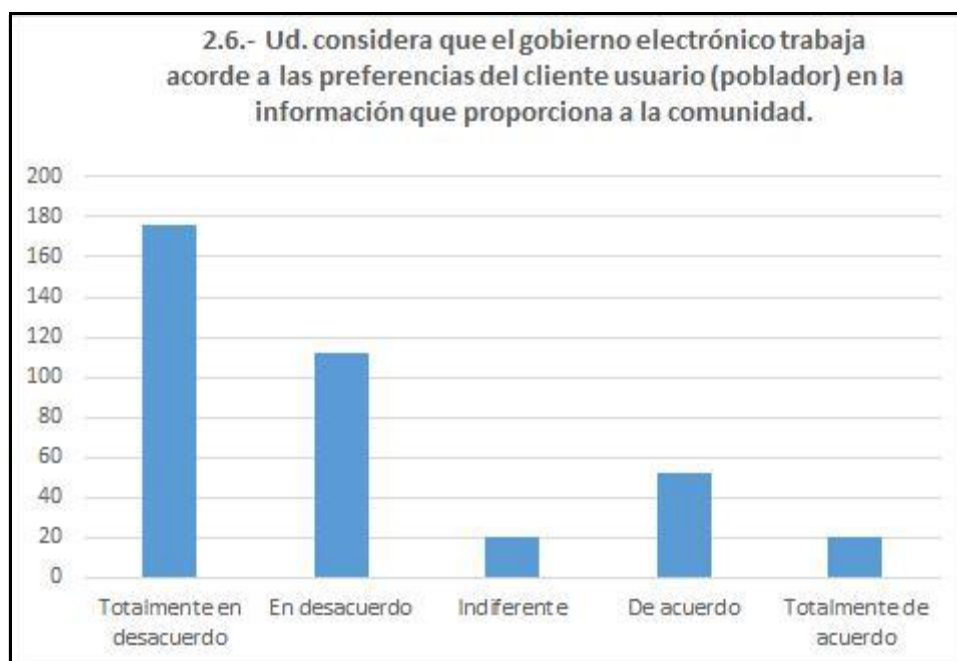
2.5.- Ud. considera que el personal que labora en el gobierno electrónico cumple su función en forma eficiente y/o sugiere alguna solución a sus observaciones.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	95	25.00%	25.00%	25.00%
	En desacuerdo	120	31.58%	31.58%	56.58%
	Indiferente	21	5.53%	5.53%	62.11%
	De acuerdo	49	12.89%	12.89%	75.00%
	Totalmente de acuerdo	95	25.00%	25.00%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 31,58 %, destaca la opción En Desacuerdo, seguida de la opción Totalmente en Desacuerdo con un 25%, frente a la opción de menor porcentaje Indiferente, presente con un 5,53%.

2.6.- Ud. considera que el gobierno electrónico trabaja acorde a las preferencias del cliente usuario (poblador) en la información que proporciona a la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	176	46.32%	46.32%	46.32%
	En desacuerdo	112	29.47%	29.47%	75.79%
	Indiferente	20	5.26%	5.26%	81.05%
	De acuerdo	52	13.68%	13.68%	94.74%
	Totalmente de acuerdo	20	5.26%	5.26%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



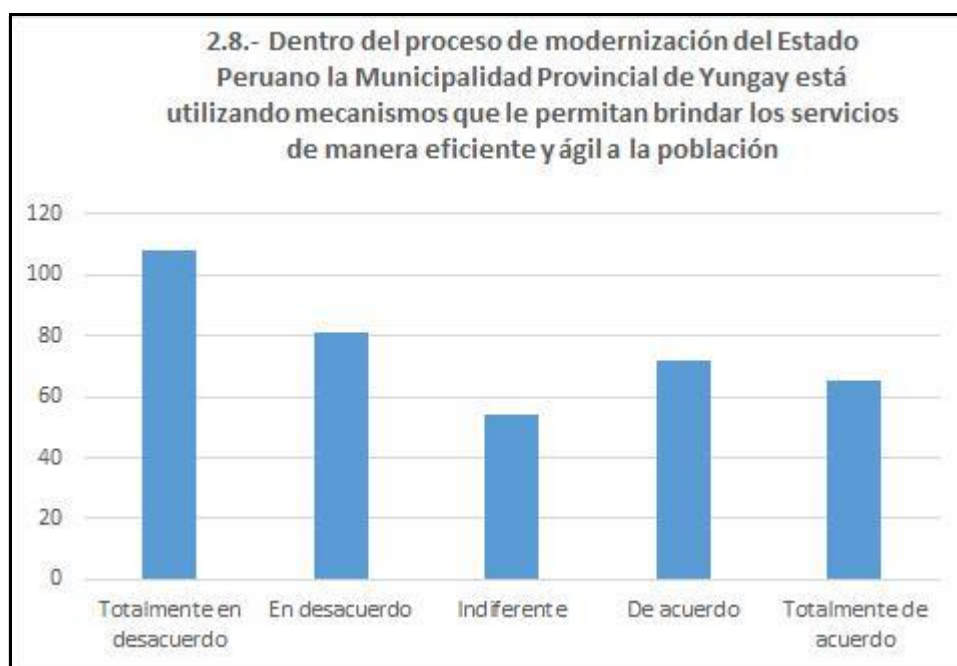
Interpretación: Se observa que en un 46,32%, destaca la opción Totalmente en Desacuerdo, seguida de la opción En desacuerdo con un 29,47%, frente a la opción de menor porcentaje Indiferente, presente con un 5,26%.

2.7.- Ud. considera que en el personal que labora en el gobierno electrónico cuentan con las habilidades idóneas para hacer frente a la dinámica, velocidad y naturaleza del cambio para proporcionar un eficiente servicio a la comunidad.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	75	19.74%	19.74%	19.74%
	En desacuerdo	132	34.74%	34.74%	54.47%
	Indiferente	70	18.42%	18.42%	72.89%
	De acuerdo	23	6.05%	6.05%	78.95%
	Totalmente de acuerdo	80	21.05%	21.05%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



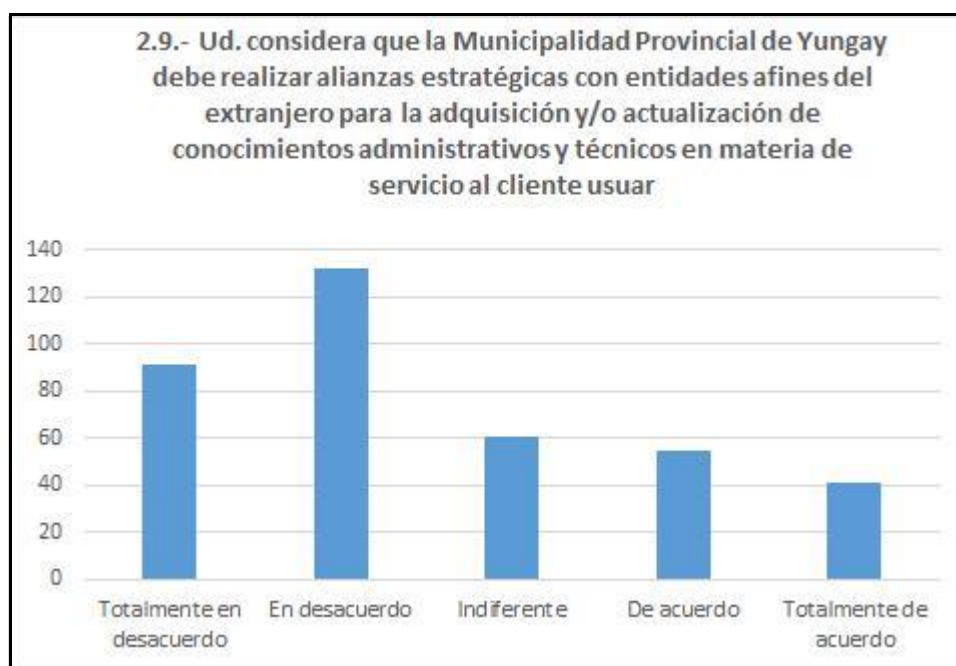
Interpretación: Se observa que en un 34,74%, destaca la opción En desacuerdo, seguida de la opción Totalmente en desacuerdo con un 19,74%, frente a la opción de menor porcentaje Totalmente De Acuerdo, presente con un 6,05%.

2.8.- Dentro del proceso de modernización del Estado Peruano la Municipalidad Provincial de Yungay está utilizando mecanismos que le permitan brindar los servicios de manera eficiente y ágil a la población					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	98	25.79%	25.79%	25.79%
	En desacuerdo	81	21.32%	21.32%	47.11%
	Indiferente	54	14.21%	14.21%	61.32%
	De acuerdo	82	21.58%	21.58%	82.89%
	Totalmente de acuerdo	65	17.11%	17.11%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 25,79%, destaca la opción Totalmente en Desacuerdo, seguida de la opción En Desacuerdo con un 21,32%, frente a la opción de menor porcentaje Indiferente, presente con un 14,21%.

2.9.- Ud. considera que la Municipalidad Provincial de Yungay debe realizar alianzas estratégicas con entidades afines del extranjero para la adquisición y/o actualización de conocimientos administrativos y técnicos en materia de servicio al cliente usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	91	23.95%	23.95%	23.95%
	En desacuerdo	132	34.74%	34.74%	58.68%
	Indiferente	61	16.05%	16.05%	74.74%
	De acuerdo	55	14.47%	14.47%	89.21%
	Totalmente de acuerdo	41	10.79%	10.79%	100.00%
	Total	380	100.00%	100.00%	



Interpretación: Se observa que en un 34,74%, destaca la opción Totalmente en Desacuerdo seguida de la opción En desacuerdo con un 23,95%, frente a la opción de menor porcentaje Totalmente De Acuerdo, presente con un 10,79%.

ESTUDIO DE CORRELACION ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

El gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

CORRELACION ENTRE LAS VARIABLES: EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE YUNGAY, AÑO 2017

Correlaciones		EL GOBIERNO ELECTRÓNICO	LA GESTIÓN PÚBLICA
EL GOBIERNO ELECTRÓNICO	Correlación de Pearson	1	,7985
	Sig. (bilateral)		,045
	N	380	380
LA GESTIÓN PÚBLICA	Correlación de Pearson	,7985	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	380	380

ESTUDIO DE CORRELACION ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS SECUNDARIA 1

EL gobierno a ciudadano se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

CORRELACION ENTRE LAS VARIABLES: EL GOBIERNO A CIUDADANO Y LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE YUNGAY, AÑO 2017

Correlaciones		EL GOBIERNO A CIUDADANO	LA GESTIÓN PÚBLICA
EL GOBIERNO A CIUDADANO	Correlación de Pearson	1	,952
	Sig. (bilateral)		,032
	N	380	380
LA GESTIÓN PÚBLICA	Correlación de Pearson	,952	1
	Sig. (bilateral)	,380	
	N	380	380

ESTUDIO DE CORRELACION ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS SECUNDARIA 2

El gobierno a empresa se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

CORRELACION ENTRE LAS VARIABLES: EL GOBIERNO A EMPRESA Y LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE YUNGAY, AÑO 2017

Correlaciones		EL GOBIERNO A EMPRESA	LA GESTION PÚBLICA
EL GOBIERNO A EMPRESA	Correlación de Pearson	1	,913
	Sig. (bilateral)		,0412
	N	380	380
LA GESTION PUBLICA	Correlación de Pearson	,913	1
	Sig. (bilateral)	,412	
	N	380	380

ESTUDIO DE CORRELACION ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS SECUNDARIA 3

Las instituciones públicas se relacionan con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

CORRELACION ENTRE LAS VARIABLES: LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y LA GESTION PUBLICA

Correlaciones		LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	LA GESTIÓN PÚBLICA
LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	Correlación de Pearson	1	,7812
	Sig. (bilateral)		,015
	N	380	380
LA GESTIÓN PÚBLICA	Correlación de Pearson	,7812	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	380	380

CONTRASTE DE PRUEBA DE HIPÓTESIS PRINCIPAL

H1: El gobierno electrónico se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

H0: El gobierno electrónico no se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EL GOBIERNO ELECTRÓNICO * LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	380	100,0%	380	0,0%	380	100,0%

Tabla de contingencia EL GOBIERNO ELECTRONICO * LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

Recuento

			EL GOBIERNO ELECTRÓNICO					Total
			TED	ED	I	DA	TDA	
LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL		TED	47	39	15	12	5	118
		ED	25	25	14	10	2	76
		I	26	25	6	6	3	66
		DA	40	14	8	5	7	74
		TDA	18	15	4	5	4	46
Total							380	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,130 ^a	4	,028
Razón de verosimilitudes	3,412	4	,026
Asociación lineal por lineal	2,141	1	,005
N de casos válidos	380		

Lectura del valor de la Sig Asintótica = Se observa que la Significación Asintótica tiene un valor de 0,028 menor al 5% de error considerado en la investigación.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza H0, y se concluye que: El gobierno electrónico se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

CONTRASTE DE PRUEBA DE HIPÓTESIS SECUNDARIA 1

H1: El gobierno a ciudadano se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

H0: El gobierno a ciudadano no se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EL GOBIERNO A CIUDADANO * LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	380	100,0%	380	0,0%	380	100,0%

Tabla de contingencia EL GOBIERNO A CIUDADANO * LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

Recuento

		EL GOBIERNO A CIUDADANO					Total
		TED	ED	I	DA	TDA	
LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	TED	22	30	15	15	12	94
	ED	15	14	19	12	16	76
	I	15	28	7	8	7	65
	DA	12	13	14	13	7	59
	TDA	15	18	16	20	17	86
	Total						380

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,72 ^a	4	,016
Razón de verosimilitudes	2,516	4	,037
Asociación lineal por lineal	3,341	1	,005
N de casos válidos	380		

Lectura del valor de la Sig Asintótica = Se observa que la Significación Asintótica tiene un valor de 0,016 menor al 5% de error considerado en la investigación.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza H0, y se concluye que: El gobierno a ciudadano se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

CONTRASTE DE PRUEBA DE HIPÓTESIS SECUNDARIA 2

H1: El gobierno a empresa se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

H0: El gobierno a empresa no se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EL GOBIERNO A EMPRESA * LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	380	100,0%	380	0,0%	380	100,0%

**Tabla de contingencia EL GOBIERNO A EMPRESA * LA GESTIÓN
PÚBLICA MUNICIPAL**

Recuento

		EL GOBIERNO A EMPRESA					Total
		TED	ED	I	DA	TDA	
LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	TED	24	30	10	9	8	81
	ED	15	13	11	14	16	69
	I	15	26	14	4	13	72
	DA	12	14	20	11	15	72
	TDA	15	20	16	18	17	86
Total							380

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,215 ^a	4	,025
Razón de verosimilitudes	3,762	4	,026
Asociación lineal por lineal	2,322	1	,005
N de casos válidos	380		

Lectura del valor de la Sig Asintótica = Se observa que la Significación Asintótica tiene un valor de 0,025 menor al 5% de error considerado en la investigación.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza H0, y se concluye que: El gobierno a empresa se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

CONTRASTE DE PRUEBA DE HIPÓTESIS SECUNDARIA 3

H1: Las instituciones públicas se relacionan adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

H0: Las instituciones públicas no se relacionan adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS * LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	380	100,0%	380	0,0%	380	100,0%

Tabla de contingencia LAS INSTITUCIONES PUBLICAS * LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

Recuento

		LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS					Total
		TED	ED	I	DA	TDA	
LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	TED	23	25	10	5	7	70
	ED	16	20	11	9	16	72
	I	15	26	14	3	15	73
	DA	16	19	20	6	16	77
	TDA	15	20	16	19	18	88
Total							380

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,017 ^a	4	,019
Razón de verosimilitudes	3,166	4	,025
Asociación lineal por lineal	2,185	1	,005
N de casos válidos	380		

Lectura del valor de la Sig Asintótica = Se observa que la Significación Asintótica tiene un valor de 0,019 menor al 5% de error considerado en la investigación.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza H_0 , y se concluye que: Las instituciones públicas se relacionan adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. El gobierno electrónico se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

Mediante el estudio estadístico realizado a través del *coeficiente de correlación de Pearson (r)* se encontraron los siguientes resultados; a un 95% de nivel de confianza, **$r = 0,7985$** lo que corresponde a una *correlación positiva alta*.

En el estudio de contraste de la hipótesis principal, se observa que la Significación Asintótica tiene un valor de 0,028 menor al 5% de error considerado en la investigación.

2. De acuerdo con el resultado obtenido de la hipótesis específica 1, el coeficiente r de Pearson es **0,952**, lo que corresponde a una correlación positiva muy alta entre El gobierno a ciudadano y la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

En el estudio de contraste de la hipótesis secundaria 1, se observa que la Significación Asintótica tiene un valor de 0,016 menor al 5% de error considerado en la investigación.

3. De acuerdo con el resultado obtenido de la hipótesis específica 2, el coeficiente r de Pearson es **0,913** lo que corresponde a una correlación positiva muy alta entre El gobierno a empresa y la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

En el estudio de contraste de la hipótesis secundaria 2, se observa que la Significación Asintótica tiene un valor de 0,025 menor al 5% de error considerado en la investigación.

4. De acuerdo con el resultado obtenido de la hipótesis específica 3, el coeficiente r de Pearson es **0,7812** lo que corresponde a una correlación positiva alta entre, Las instituciones públicas y la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

En el estudio de contraste de la hipótesis secundaria 3, se observa que la Significación Asintótica tiene un valor de 0,019 menor al 5% de error considerado en la investigación.

Del estudio de investigación realizado se puede decir que, la correlación obtenida es **positiva**, de acuerdo a la tabla establecida de Karl Pearson de valor $-1 / -1$, esto es debido a que la relación que existe es verdadera, es decir, tenemos una relación proporcional positiva entre El gobierno electrónico y la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

CONCLUSIONES

1. Con un nivel de confianza del 95% se halló que: Existe una correlación positiva alta entre el gobierno electrónico y la gestión pública, se evidencia un coeficiente de correlación Pearson $(r)=, 0,7985$, confirmándose que existe una correlación positiva alta entre el Gobierno Electrónico y la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

Del valor obtenido en el contraste de la hipótesis principal de 0,028 es decir 2,8% menor al 5% considerado en la investigación, se rechaza H_0 , y se concluye que: El gobierno electrónico se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

2. Con un nivel de confianza del 95% se halló que: Existe una correlación muy alta entre el gobierno a ciudadano y la gestión pública, se evidencia un coeficiente de correlación Pearson $(r)=, 0,952$, confirmándose que existe una correlación positiva muy alta entre el Gobierno a Ciudadano y la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

Del valor obtenido en el contraste de la hipótesis secundaria 1 de 0,016 es decir 1,6% menor al 5% considerado en la investigación, se rechaza H_0 , y se concluye que: El gobierno a ciudadano se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

3. Con un nivel de confianza del 95% se halló que: Existe una correlación muy alta entre el gobierno a empresa y la gestión pública, se evidencia un coeficiente de correlación Pearson $(r)=, 0,913$, confirmándose que existe una correlación positiva muy alta entre el Gobierno a Empresa y la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

Del valor obtenido en el contraste de la hipótesis secundaria 2 de 0,025 es decir 2,5 % menor al 5% considerado en la investigación, se rechaza H_0 , y se concluye que: El gobierno a empresa se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

4. Con un nivel de confianza del 95% se halló que: Existe una correlación alta entre las instituciones públicas y la gestión pública, se evidencia un coeficiente de correlación Pearson $(r)=$, 0,7812, confirmándose que existe una correlación positiva alta, entre el Instituciones Públicas y la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.

Del valor obtenido en el contraste de la hipótesis secundaria 3 de 0,019 es decir 1,9 % menor al 5% considerado en la investigación, se rechaza H_0 , y se concluye que: Las instituciones públicas se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017

RECOMENDACIONES

1. La gerencia municipal de la Municipalidad Provincial de Yungay, propondrá la implementación de una gerencia de gobierno electrónico para impulsar sostenidamente el uso y la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para mejorar los servicios e información ciudadana, fomentar la transparencia y la participación ciudadana a fin cumplir con las metas de la Política Nacional de modernización de la Gestión Pública, con la finalidad de lograr las condiciones vida adecuadas y el bienestar de la población de la provincia de Yungay.
2. Se recomienda que la gerencia municipal de la Municipalidad Provincial de Yungay, realice las coordinaciones del caso para contratar personal especializado en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para optimizar los servicios administrativos y de información con la finalidad que la población tenga acceso a la información actualizada en cualquier lugar y en cualquier hora, que publica el gobierno municipal.
3. Se sugiere que la gerencia municipal de la Municipalidad Provincial de Yungay, implementa con personal especializado en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para optimizar los servicios administrativos y de información a las empresas a través de las Internet, con la finalidad que los empresarios tengan acceso a la información actualizada en cualquier lugar y en cualquier hora sobre los procesos, licitaciones entre otros que publica el gobierno municipal.
4. Se sugiere que la gerencia municipal de la Municipalidad Provincial de Yungay, implementa con personal especializado en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para optimizar las coordinaciones intra-gubernamental para la gestión de las diferentes labores de la Administración Pública provincial, como presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras entre otros, con la finalidad de estar acorde a Política Nacional de modernización de la Gestión Pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

Andía, W., (2009). *Diccionario de Gestión Pública y Empresarial*. Perú: Centro de Investigación y Capacitaciones Empresarial.

Andía, W., (2015). *Diccionario de Administración*. Perú: Ediciones Arte y Pluma

Andía, W., (2014). *Manual de Gestión Pública*. (4^a ed.). Perú: Impresión Evolution Graphic.

Aliaga, C., (2011). *Fundamentos de la Gestión Pública*. Perú: Educación Ciencia, Investigación y Tecnología S.A ECITEC S.A.

Hernández, S. R., Fernández, C., C., Batista, L.P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw – Hill/ interamericana editores, S.A.
DE C.V.

Mejía M. E. (2012) *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

Naser, A & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Chile: CEPAL. Recuperado de

[http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_e
n_la_gestion_Publica.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf)

Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Novoa R. E., Villagómez P. A. (2013).

Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis.

Lima: Editorial e imprenta de la UNMSM.

Sánchez, H. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica.*

Lima: Editorial Mantaro.

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2012). Estrategia Nacional

de Gobierno electrónico. Lima: PCM. Recuperado de

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2955.pdf>

Villajuana, C., Ríos, J., (2008). Gestión Estratégica Pública. Perú: Edición

Villajuana Consultores S.A.C

Tesis

García E. M. (2013). Diseño de una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la gestión gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque (Tesis de Licenciatura) Recuperada de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/506/1/TL_Garcia_Echevarria_Maria.pdf

Páginas Web

Gobierno electrónico

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:APcFDT0z3zgJ:www.la-razon.com/opinion/columnistas/Gobierno-electronico_0_2289971042.html+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf)

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

<http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>

La Agenda Digital 2.0

<https://www.minsa.gob.pe/renhice/documentos/normativa/DS%20066-2011-PCM%20-%20Plan%20Desarrollo%20Sociedad%20Informacion%20-%20Agenda%20Digital%20Peruana-v2.pdf>

Cuadro para Asignación de Personal (CAP) Municipalidad de Yungay

http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=11163&id_tema=5&ver=#.Wz7jDtJKjIU

ANEXOS

Anexo: 01 Matriz de Consistencia

TÍTULO: “Gobierno Electrónico y su implicancia en la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivos general	Hipótesis principal	Variables	
¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017?	Identificar el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.	El gobierno electrónico se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.	V1 Gobierno electrónico Dimensiones: Gobierno ciudadano. a Gobierno empresa. a Instituciones públicas.	1. Tipo de investigación Correlacional 2. Diseño No experimental transeccional correlacional 3. Población La población objeto de estudio estuvo conformada por 31,943 personas de los cuales 12 son administrativos y/o especialistas del gobierno electrónico y 31,941 personas son de la provincia de Yungay. 4. Muestra la muestra óptima fue de 380 personas que serán seleccionados en forma aleatoria entre los administrativos, especialistas y población Provincial de Yungay. 5. Técnicas: Encuesta 6. Instrumentos: Cuestionario.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Secundarias		
¿En qué manera el gobierno a ciudadano se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017?	Determinar si el gobierno a ciudadano se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.	El gobierno a ciudadano se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017	V2 Gestión pública. Dimensiones: Incertidumbre del entorno. del Cambio en los valores clave. los Nuevo ambiente gerencial.	
¿En qué medida el gobierno a empresa se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017?	Especificar si el gobierno a empresa se relaciona con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.	El gobierno a empresa se relaciona adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.		
¿Cómo las instituciones públicas se relacionan con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017?	Describir si las instituciones públicas se relacionan con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.	Las instituciones públicas se relacionan adecuadamente con la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay, año 2016-2017.		

Anexos: N° 02 Instrumentos de investigación



CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES ESCUELA DE POSTGRADO

ANEXO 02: ENCUESTA AL PERSONAL TECNICO, ADMINISTRATIVOS Y POBLACIÓN PARA EVALUAR EL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY AÑO 2016-2017.

INSTRUCCIONES:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “Gobierno Electrónico y su implicancia en la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	Gobierno ciudadano					
1	El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay es utilizado de enlace entre la población de usuarios y los recursos de información que posee la Municipalidad Provincial de Yungay.					
2	Ud. Considera que el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para fortalecer la gestión educativa mediante el proyecto educativo local (PEL).					
3	El gobierno electrónico ofrece a la ciudadanía en forma eficiente información fidedigna y actualizada de los impuestos por tributar en la Municipalidad Provincial de Yungay.					

	Gobierno a empresa.					
4	La Municipalidad Provincial de Yungay ofrece una plataforma informativa de acceso libre de información que permita a las empresas de disponer en tiempo real de la más completa información económica.					
5	Ud. Considera que en la Municipalidad Provincial de Yungay cuenta con una plataforma informativa sobre obligaciones legales que permita a las empresas de disponer en tiempo real de información.					
6	La Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para ofrecer en tiempo real información de pagos de impuestos a las empresas de la Provincia de Yungay.					
	Instituciones públicas.					
7	El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay proporciona información en tiempo real a las reparticiones públicas dentro de la jurisdicción de la Provincia de Yungay.					
8	El gobierno electrónico proporciona a la población información en tiempo real de las compras públicas realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.					
9	El gobierno electrónico proporciona a la población información en tiempo real de las licitaciones realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.					



**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
ESCUELA DE POSTGRADO**

**ANEXO 02: ENCUESTA AL PERSONAL TECNICO, ADMINISTRATIVOS Y POBLACIÓN
PARA EVALUAR LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE YUNGAY AÑO 2016-2017.**

INSTRUCCIONES:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “Gobierno Electrónico y su implicancia en la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	La incertidumbre del entorno					
1	El software que está utilizando la Municipalidad Provincial de Yungay cumple con las exigencias de un gobierno electrónico que brinda un eficiente servicio a la comunidad.					
2	Los funcionarios que laboran en el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay poseen una alta capacidad que los hace competitivos para desempeñarse en forma eficiente entre las nuevas organizaciones (organizaciones en red, mejora continua y satisfacción del usuario entre otras).					
3	Ud. considera que el departamento de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay trabaja personal con alta capacidad, creatividad e innovación.					

	Cambio en los valores clave					
4	En el trabajo diario realizado por el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay se fomentan los valores a través de sus actitudes y comportamientos.					
5	Ud. considera que el personal que labora en el gobierno electrónico cumple su función en forma eficiente y/o sugiere alguna solución a sus observaciones.					
6	Ud. considera que el gobierno electrónico trabaja acorde a las preferencias del cliente usuario (poblador) en la información que proporciona a la comunidad.					
	El nuevo ambiente gerencial					
7	Ud. considera que en el personal que labora en el gobierno electrónico cuentan con las habilidades idóneas para hacer frente a la dinámica, velocidad y naturaleza del cambio para proporcionar un eficiente servicio a la comunidad.					
8	Dentro del proceso de modernización del Estado Peruano la Municipalidad Provincial de Yungay está utilizando mecanismos que le permitan brindar los servicios de manera eficiente y ágil a la población					
9	Ud. considera que la Municipalidad Provincial de Yungay debe realizar alianzas estratégicas con entidades afines del extranjero para la adquisición y/o actualización de conocimientos administrativos y técnicos en materia de servicio al cliente usuario					

ANEXO 03: Validez y Confiabilidad de los instrumentos empleados

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CROMBACH

De acuerdo a, los ítems propuestos en los instrumentos de recolección de datos se realiza el análisis de confiabilidad alfa de Crombach con el paquete estadístico SPSS, mediante el cual se determinan los siguientes estadísticos:

- Media de la escala si se elimina un elemento.
- Varianza de la escala si se elimina un elemento.
- Correlación elemento total corregido.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	380	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	380	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

- Alfa de Crombach si se elimina el elemento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,8992	380

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Análisis de los instrumentos para las variables: El gobierno electrónico y la gestión pública.

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.1.- El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay es utilizado de enlace entre la población de usuarios y los recursos de información que posee la Municipalidad Provincial de Yungay.	14,66	2,125	,811
1.2.- Ud. Considera que el gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para fortalecer la gestión educativa mediante el proyecto educativo local (PEL).	12,11	4,732	,911
1.3.- El gobierno electrónico ofrece a la ciudadanía en forma eficiente información fidedigna y actualizada de los impuestos por tributar en la Municipalidad Provincial de Yungay.	14,04	4,123	,699
1.4.- La Municipalidad Provincial de Yungay ofrece una plataforma informativa de acceso libre de información que permita a las empresas de disponer en tiempo real de la más completa información económica.	15,09	5,287	,866
1.5.- Ud. Considera que en la Municipalidad Provincial de Yungay cuenta con una plataforma informativa sobre obligaciones legales permita a las empresas de disponer en tiempo real de información.	16,42	5,533	,843
1.6.- La Municipalidad Provincial de Yungay utiliza en forma eficiente las TIC para ofrecer en tiempo real información de pagos de impuestos a las empresas de la Provincia de Yungay.	16,32	6,609	,891
1.7.- El gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Yungay proporciona información en tiempo real a las reparticiones públicas dentro de la jurisdicción de la Provincia de Yungay.	15,42	5,866	,891
1.8.- El gobierno electrónico proporciona a la población información en tiempo real de las compras públicas realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.	16,75	5,655	,805
1.9.- El gobierno electrónico proporciona a la población información en tiempo real de las licitaciones realizadas por la Municipalidad Provincial de Yungay.	16,42	6,643	,892

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
2.1.- El software que está utilizando la M Prov. de Yungay cumple con las exigencias de un gobierno electrónico que brinda un eficiente servicio a la comunidad	16,72	4,921	,865
2.2.- Los funcionarios que laboran en el gobierno electrónico de la M Provincial de Yungay poseen una alta capacidad que los hace competitivos para desempeñarse en forma eficiente entre las nuevas organizaciones (organizaciones en red, mejora	16,33	3,981	,986
2.3.- Ud. considera que el departamento de gobierno electrónico de la M P de Yungay trabaja personal con alta capacidad, creatividad e innovación.	19,01	5,512	,811
2.4.- En el trabajo diario realizado por el gobierno electrónico de la M P de Yungay se fomentan los valores a través de sus actitudes y comportamientos.	14,25	6,104	,975
2.5.- Ud. considera que el personal que labora en el gobierno electrónico cumple su función en forma eficiente y/o sugiere alguna solución a sus observaciones.	14,34	6,533	,865
2.6.- Ud. considera que el gobierno electrónico trabaja acorde a las preferencias del cliente usuario (poblador) en la información que proporciona a la comunidad.	16,23	5,544	,750
2.7.- Ud. considera que en el personal que labora en el gobierno electrónico cuentan con las habilidades idóneas para hacer frente a la dinámica, velocidad y naturaleza del cambio para proporcionar un eficiente servicio a la comunidad.	16,91	6,343	,843
2.8.- Dentro del proceso de modernización del Estado Peruano la M Provincial de Yungay está utilizando mecanismos que le permitan brindar los servicios de manera eficiente y ágil a la población	14,44	6,654	,887
2.9.- Ud. considera que la M P de Yungay debe realizar alianzas estratégicas con entidades afines del extranjero para la adquisición y/o actualización de conocimientos administrativos y técnicos en materia de servicio al cliente usuario	15,44	6,655	,955

De acuerdo a los resultados obtenidos, todos los ítems superar el valor de 0,7 lo que indica una confiabilidad buena en los ítems propuestos.

BASE DE DATOS DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5
ENC 1	1	4	4	1	4	4	4	2	2	5	2	5	3	4
ENC 2	1	1	4	1	4	4	4	2	2	5	2	3	2	5
ENC 3	4	1	4	1	4	4	4	2	2	5	2	1	3	1
ENC 4	3	3	5	1	3	3	3	2	1	5	2	3	4	5
ENC 5	4	1	5	2	4	4	4	2	1	5	1	1	4	1
ENC 6	1	3	5	1	4	4	4	1	1	5	2	3	4	1
ENC 7	4	1	5	2	4	4	4	4	3	4	2	5	5	1
ENC 8	3	3	4	1	3	3	3	2	3	4	2	1	4	4
ENC 9	3	3	5	2	3	3	3	2	4	4	1	1	5	1
ENC 10	2	4	5	2	2	2	2	2	3	4	1	1	4	1
ENC 11	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	1	5	4	1
ENC 12	2	2	5	1	2	2	2	1	3	4	1	4	4	5
ENC 13	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	2	5	5	1
ENC 14	1	1	5	2	1	1	1	1	2	3	2	1	4	5
ENC 15	3	1	5	2	3	3	3	2	3	3	2	1	4	1
ENC 16	2	5	5	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	1
ENC 17	2	5	4	2	2	2	2	2	4	3	2	1	4	1
ENC 18	2	1	5	2	2	2	2	1	4	4	2	5	3	5
ENC 19	1	1	4	3	3	3	3	1	5	4	2	5	4	1
ENC 20	1	1	4	2	2	2	2	1	5	4	3	1	4	1
ENC 21	3	1	4	3	3	3	3	1	5	4	3	1	5	1
ENC 22	2	4	3	2	2	2	2	1	4	4	3	1	4	1
ENC 23	2	3	4	3	2	2	2	1	5	4	3	1	4	1
ENC 24	3	1	3	2	3	3	3	1	5	4	3	1	4	1
ENC 25	1	2	1	4	1	1	1	1	5	4	3	1	3	1
ENC 26	3	2	3	3	3	3	3	1	5	4	3	1	4	5
ENC 27	2	2	3	4	2	2	2	1	5	5	3	1	3	5
ENC 28	3	1	3	3	3	3	3	1	5	5	3	1	3	5
ENC 29	3	1	2	4	3	3	3	1	5	5	3	5	2	3
ENC 30	4	1	2	3	4	4	4	1	5	5	4	2	3	2
ENC 31	5	1	2	1	2	5	5	1	5	5	4	2	2	3
ENC 32	4	2	1	2	2	4	4	1	5	5	4	2	3	2
ENC 33	5	3	2	1	1	2	5	2	5	4	4	2	3	3
ENC 34	4	2	2	1	1	2	4	2	5	4	3	2	4	1
ENC 35	4	2	1	4	4	2	4	2	5	4	3	2	3	2
ENC 36	4	2	1	2	1	2	4	2	5	4	3	2	4	1
ENC 37	5	3	1	5	1	2	5	2	5	4	4	2	2	2
ENC 38	4	3	1	4	3	4	4	2	5	4	4	2	3	1
ENC 39	4	4	1	5	2	4	4	2	5	3	4	2	2	2

ENC 40	2	4	1	4	4	4	4	2	5	3	4	3	3	2
ENC 41	2	4	1	5	5	5	5	3	5	3	4	2	2	2
ENC 42	2	4	1	3	4	4	4	3	5	2	3	3	3	3
ENC 43	4	5	1	5	4	4	4	3	5	2	4	1	2	2
ENC 44	2	4	1	4	4	4	4	3	1	2	4	2	1	3
ENC 45	2	5	1	5	5	5	5	4	1	2	4	1	2	2
ENC 46	2	4	1	4	4	4	4	4	1	3	5	2	2	3
ENC 47	4	5	1	5	4	4	4	4	1	3	5	1	3	2
ENC 48	2	5	1	3	4	4	4	4	1	3	5	2	3	3
ENC 49	2	5	1	5	5	5	5	4	1	3	5	2	4	2
ENC 50	4	4	3	4	4	4	4	2	1	3	5	2	3	3
ENC 51	4	5	3	5	4	4	4	2	1	4	4	3	4	2
ENC 52	2	4	3	4	4	4	4	2	1	4	4	2	2	3
ENC 53	3	4	4	5	3	3	3	2	1	4	4	3	4	1
ENC 54	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3
ENC 55	2	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3	3	4	1
ENC 56	3	3	5	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3
ENC 57	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2
ENC 58	3	4	2	2	3	3	3	1	4	4	3	2	4	2
ENC 59	4	4	2	2	4	4	4	1	4	5	2	3	4	2
ENC 60	5	4	2	2	5	5	5	2	5	5	2	2	4	1
ENC 61	5	4	2	2	5	5	5	2	4	5	2	3	4	1
ENC 62	5	5	2	2	5	5	5	1	5	5	2	1	5	1
ENC 63	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	2	3	5	1
ENC 64	5	4	2	3	5	5	5	5	5	2	2	1	1	1
ENC 65	4	2	3	1	4	4	4	5	4	2	1	3	2	1
ENC 66	5	2	1	1	5	5	5	2	5	2	1	2	1	1
ENC 67	1	2	1	2	1	1	1	5	1	2	1	2	2	1
ENC 68	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	1	2	1	1
ENC 69	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	4	2	1
ENC 70	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3
ENC 71	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	1	4	2	3
ENC 72	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	3
ENC 73	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4
ENC 74	2	1	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	3	5
ENC 75	2	1	4	1	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3
ENC 76	2	1	4	1	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5
ENC 77	1	2	4	1	1	1	1	4	1	1	3	5	2	5
ENC 78	2	2	5	1	3	2	2	3	2	1	3	5	3	4
ENC 79	2	3	4	2	3	2	2	3	2	1	3	5	2	4
ENC 80	3	2	5	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4
ENC 81	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	5	2	4

ENC 82	1	2	5	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4
ENC 83	1	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	5	1	4
ENC 84	2	2	5	4	3	5	5	2	5	3	3	1	3	4
ENC 85	1	1	4	4	2	4	4	2	4	3	3	2	1	4
ENC 86	2	1	4	4	2	5	1	1	5	3	3	1	3	4
ENC 87	2	1	4	4	2	5	2	2	5	3	3	2	2	4
ENC 88	2	1	4	4	1	5	1	1	5	3	3	2	2	4
ENC 89	1	1	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4
ENC 90	1	1	5	4	1	5	2	1	5	3	3	1	4	4
ENC 91	1	4	4	4	1	4	2	2	4	4	3	1	3	4
ENC 92	1	5	4	4	1	5	1	1	5	4	3	1	4	5
ENC 93	1	4	4	5	1	4	1	1	4	4	4	1	4	3
ENC 94	2	5	4	1	1	5	1	1	5	4	4	1	4	5
ENC 95	2	3	4	2	1	3	1	1	3	3	4	2	5	3
ENC 96	2	5	5	1	1	5	1	1	5	1	5	2	4	5
ENC 97	2	4	4	2	1	4	2	1	4	2	5	2	5	4
ENC 98	2	5	4	2	2	5	2	1	5	1	5	2	5	4
ENC 99	2	5	4	2	1	5	2	1	5	2	5	2	5	1
ENC 100	1	5	4	1	2	5	2	2	5	2	5	2	5	2
ENC 101	1	5	4	1	1	5	2	2	5	2	5	1	4	1
ENC 102	1	5	3	1	2	5	2	2	5	1	5	1	5	2
ENC 103	2	4	4	1	2	4	1	2	4	1	4	1	3	2
ENC 104	1	1	4	1	2	5	1	2	5	1	4	2	5	2
ENC 105	1	2	4	2	1	5	1	2	5	1	4	1	3	1
ENC 106	2	1	3	2	1	5	2	1	5	1	4	1	5	1
ENC 107	3	2	3	2	1	5	1	1	5	2	4	2	5	1
ENC 108	3	2	3	2	1	5	1	1	5	2	5	3	4	1
ENC 109	3	2	3	2	1	5	2	1	5	2	5	3	4	1
ENC 110	2	1	3	2	2	5	5	1	5	2	5	3	4	2
ENC 111	2	1	3	1	2	5	5	1	5	2	4	2	4	2
ENC 112	2	1	3	1	2	4	4	1	4	2	4	2	4	2
ENC 113	2	1	2	1	2	5	5	1	5	1	3	2	4	2
ENC 114	2	1	2	2	2	4	4	1	4	1	4	2	4	2
ENC 115	1	2	2	1	2	4	4	1	4	1	4	2	4	2
ENC 116	4	2	2	1	1	4	4	1	4	2	4	2	4	1
ENC 117	4	2	2	2	1	4	4	1	4	1	5	2	4	1
ENC 118	3	2	2	3	1	3	3	1	3	1	4	1	4	1
ENC 119	4	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2
ENC 120	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	4	1	4	1
ENC 121	4	1	2	2	1	4	4	2	4	3	3	1	4	1
ENC 122	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	5	2
ENC 123	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	1	3	3

ENC 124	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	1	5	1
ENC 125	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	1	3	2
ENC 126	1	4	3	4	5	4	4	3	4	2	4	2	5	1
ENC 127	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	4	1	4	2
ENC 128	1	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	3
ENC 129	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	4	1	4	3
ENC 130	2	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	1	4	3
ENC 131	2	4	1	4	2	4	4	5	4	2	4	1	4	3
ENC 132	1	4	1	4	2	4	4	5	4	2	4	1	4	3
ENC 133	1	4	1	4	1	1	4	1	1	2	4	1	5	1
ENC 134	1	5	1	5	1	2	5	2	2	2	1	2	3	2
ENC 135	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	2	1	5	1
ENC 136	1	4	1	4	1	2	4	2	2	1	1	2	4	2
ENC 137	2	4	1	4	1	2	4	2	2	1	2	3	2	2
ENC 138	2	5	2	5	2	2	5	2	2	1	2	3	2	2
ENC 139	2	5	2	5	2	1	5	1	1	1	2	3	1	1
ENC 140	2	5	3	5	2	1	5	1	1	1	1	3	2	1
ENC 141	2	4	2	4	2	1	4	1	1	1	1	3	1	1
ENC 142	2	5	3	5	2	1	5	1	1	1	1	3	1	1
ENC 143	1	4	1	4	2	1	4	1	1	3	1	3	1	1
ENC 144	1	4	2	4	1	2	4	2	2	3	1	4	1	2
ENC 145	1	4	4	4	1	2	4	2	2	3	2	3	1	2
ENC 146	2	4	4	4	1	2	4	2	2	3	2	5	1	2
ENC 147	1	5	5	5	2	2	5	2	2	3	2	4	2	2
ENC 148	1	5	5	5	1	2	5	2	2	3	2	5	1	2
ENC 149	2	5	5	5	1	2	5	2	2	4	2	4	2	2
ENC 150	3	5	5	5	2	1	5	1	1	4	2	5	1	1
ENC 151	3	5	5	5	3	1	5	1	1	4	1	4	1	1
ENC 152	3	4	4	4	3	1	4	1	1	4	1	4	1	1
ENC 153	2	4	4	4	3	2	4	2	2	4	1	4	1	2
ENC 154	2	4	4	4	2	1	1	1	1	4	2	5	1	1
ENC 155	4	4	4	4	2	1	1	1	1	3	1	4	2	1
ENC 156	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	1	4	1	2
ENC 157	4	4	4	4	2	3	1	3	3	3	2	4	2	3
ENC 158	4	4	4	4	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3
ENC 159	4	4	4	4	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3
ENC 160	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	5	3	2
ENC 161	4	4	4	4	2	2	1	2	2	5	2	5	3	2
ENC 162	4	4	4	4	1	2	2	2	2	5	2	5	3	2
ENC 163	4	4	4	4	1	4	1	2	2	5	2	5	3	2
ENC 164	4	4	4	4	3	4	2	2	2	5	1	5	3	2
ENC 165	4	4	4	4	1	4	1	1	1	5	2	5	4	3

ENC 166	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	2	5	3	4
ENC 167	1	4	4	4	1	4	2	3	4	5	2	5	5	3
ENC 168	2	1	4	4	2	4	2	5	4	5	1	4	4	2
ENC 169	1	2	5	5	1	5	4	4	1	1	2	4	5	3
ENC 170	2	1	5	5	1	1	4	5	2	2	2	4	4	2
ENC 171	2	2	5	5	1	2	4	3	1	1	1	4	5	3
ENC 172	2	2	5	5	1	1	3	5	2	2	1	4	4	3
ENC 173	1	2	5	5	1	2	4	4	2	2	1	3	4	3
ENC 174	1	1	5	5	1	2	4	5	1	2	1	3	4	3
ENC 175	1	1	5	5	1	2	4	3	2	1	2	3	5	4
ENC 176	1	1	5	5	1	1	4	5	1	1	2	3	1	4
ENC 177	1	1	4	4	1	1	4	4	2	1	2	3	2	4
ENC 178	2	1	4	4	4	1	4	2	2	1	2	2	1	4
ENC 179	2	2	4	4	4	1	4	4	2	1	5	2	2	4
ENC 180	2	2	4	4	4	1	3	3	1	2	5	2	2	4
ENC 181	2	2	5	5	1	2	4	1	1	2	5	2	2	1
ENC 182	2	2	5	5	2	2	4	2	1	2	5	2	1	2
ENC 183	5	2	5	5	1	2	4	1	1	2	5	2	1	1
ENC 184	5	2	5	5	2	2	4	2	1	2	5	2	1	2
ENC 185	4	1	4	4	2	2	4	2	2	2	5	1	1	2
ENC 186	5	1	5	5	2	2	3	2	2	1	5	1	1	2
ENC 187	5	1	5	5	1	1	4	1	2	1	4	1	2	1
ENC 188	5	2	5	5	1	1	3	1	2	1	4	1	2	1
ENC 189	5	1	5	5	5	1	1	5	2	2	4	2	2	1
ENC 190	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	1
ENC 191	3	2	3	3	3	1	1	3	1	1	5	3	2	1
ENC 192	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	5	4	2	2
ENC 193	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	5	4	1	2
ENC 194	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	5	4	1	2
ENC 195	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	4	4	1	2
ENC 196	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	4	4	2	2
ENC 197	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	4	4	3	2
ENC 198	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	5	5	3	1
ENC 199	3	3	3	3	3	2	1	3	3	5	5	5	4	1
ENC 200	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	5	5	4	1
ENC 201	3	3	3	3	3	4	2	1	2	4	5	5	4	2
ENC 202	2	2	2	2	2	4	2	1	2	4	5	4	4	1
ENC 203	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	5	4	4	3
ENC 204	2	2	2	2	2	5	2	1	2	4	5	4	4	2
ENC 205	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	5	4	4	2
ENC 206	2	2	2	2	2	5	1	2	1	5	5	4	4	2
ENC 207	3	3	3	3	3	4	1	2	3	5	5	4	4	2

ENC 208	1	2	2	2	2	5	4	2	2	5	5	4	4	2
ENC 209	2	2	2	2	2	3	4	1	2	5	5	5	4	2
ENC 210	1	2	2	2	2	5	4	2	2	1	5	5	4	2
ENC 211	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	1	5	1	2
ENC 212	2	3	3	3	3	5	2	2	3	1	2	5	2	2
ENC 213	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	1	5	1	2
ENC 214	1	3	3	3	3	5	2	2	3	2	2	1	2	2
ENC 215	1	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2
ENC 216	1	3	3	3	3	5	2	3	3	1	2	1	2	1
ENC 217	1	3	3	3	3	4	1	2	3	1	1	2	1	1
ENC 218	1	3	3	3	3	5	1	3	3	1	1	2	1	1
ENC 219	2	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	2	1	1
ENC 220	2	3	3	3	3	5	1	5	3	1	1	1	1	1
ENC 221	2	2	2	2	2	4	1	4	2	2	1	1	1	1
ENC 222	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	1	2	1
ENC 223	2	1	1	1	1	5	2	4	1	2	2	1	2	1
ENC 224	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	1	2	1
ENC 225	1	1	1	1	1	4	2	4	1	2	2	2	2	2
ENC 226	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
ENC 227	1	1	1	1	1	3	2	4	1	1	2	2	4	2
ENC 228	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	5	2
ENC 229	1	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	2	5	4
ENC 230	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	5	4
ENC 231	2	1	1	1	1	3	2	4	1	1	2	1	5	4
ENC 232	3	2	2	2	2	3	1	3	1	5	2	1	5	4
ENC 233	1	1	1	1	1	3	1	5	1	5	2	1	5	4
ENC 234	2	2	2	2	2	2	2	4	1	5	1	2	4	5
ENC 235	1	1	1	1	1	2	3	5	1	5	2	1	4	5
ENC 236	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	2	1	4	5
ENC 237	2	2	2	2	2	1	3	5	2	1	2	2	4	1
ENC 238	2	2	2	2	2	1	2	4	3	2	1	4	4	2
ENC 239	2	2	2	2	2	1	2	5	2	1	1	4	4	1
ENC 240	2	2	2	2	2	1	2	4	3	2	1	4	4	2
ENC 241	2	2	2	2	2	1	2	4	3	2	1	4	4	2
ENC 242	2	2	2	2	2	1	2	5	4	2	2	4	4	2
ENC 243	2	2	2	2	2	1	3	2	5	1	2	4	4	1
ENC 244	3	3	3	3	3	1	3	3	4	1	2	4	4	1
ENC 245	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1	3	4	3	5
ENC 246	3	3	3	3	3	1	3	3	4	1	3	4	3	5
ENC 247	3	3	3	3	3	1	3	3	5	1	3	4	3	5
ENC 248	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	4	3	5
ENC 249	3	3	3	3	3	1	1	3	5	4	4	4	3	5

ENC 250	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4
ENC 251	2	4	4	4	4	1	2	4	5	4	4	4	3	4
ENC 252	1	4	4	4	4	1	2	4	1	5	4	3	3	1
ENC 253	2	5	5	5	5	2	2	1	2	5	4	3	3	2
ENC 254	2	5	5	5	5	2	2	2	1	5	4	3	3	1
ENC 255	2	5	5	5	5	2	2	1	2	5	4	3	3	2
ENC 256	1	5	5	5	5	4	2	2	2	4	4	3	3	2
ENC 257	1	4	4	1	1	2	2	2	2	4	3	3	3	2
ENC 258	1	5	5	2	1	4	2	2	1	4	3	3	3	1
ENC 259	1	4	4	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	1
ENC 260	1	5	5	2	1	4	2	1	1	4	3	3	3	1
ENC 261	2	5	5	2	2	4	2	1	1	4	3	3	2	1
ENC 262	2	5	5	2	2	5	2	1	1	4	3	3	2	1
ENC 263	2	5	5	1	2	4	2	1	2	4	3	3	2	2
ENC 264	2	1	5	1	1	5	2	2	2	5	2	3	2	2
ENC 265	2	2	4	1	1	4	2	2	2	1	2	3	2	2
ENC 266	2	1	5	1	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2
ENC 267	1	2	4	1	1	4	2	2	2	1	1	2	2	2
ENC 268	1	2	4	2	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2
ENC 269	1	2	4	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1
ENC 270	2	1	4	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	1
ENC 271	1	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	2	1	1
ENC 272	1	1	4	2	2	4	3	1	2	1	1	2	1	2
ENC 273	4	1	4	2	2	4	3	2	1	1	1	1	1	5
ENC 274	3	1	3	1	2	3	4	1	1	1	2	1	1	5
ENC 275	4	2	4	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	5
ENC 276	4	2	4	1	1	4	4	2	3	2	2	4	4	5
ENC 277	4	2	4	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	5
ENC 278	4	2	4	1	1	4	4	4	3	2	3	4	3	5
ENC 279	4	2	4	1	1	4	4	4	2	2	3	4	3	5
ENC 280	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	5
ENC 281	5	1	5	5	5	1	3	5	2	2	4	4	3	5
ENC 282	5	1	5	5	1	2	3	5	2	1	4	4	3	4
ENC 283	5	1	5	5	2	1	3	5	2	1	4	4	3	4
ENC 284	4	2	4	4	1	2	3	4	1	1	4	3	3	4
ENC 285	5	1	5	5	2	2	3	5	1	2	4	3	3	4
ENC 286	4	2	4	4	2	2	3	4	2	1	4	3	3	4
ENC 287	4	1	4	4	2	1	3	4	1	5	4	3	3	4
ENC 288	4	1	4	4	1	1	3	4	2	4	4	3	3	5
ENC 289	4	1	4	4	1	1	3	4	2	4	3	3	3	5
ENC 290	3	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	3	3	5
ENC 291	3	3	3	3	3	5	2	3	2	3	3	3	3	5

ENC 292	3	3	3	3	3	5	2	3	2	1	3	3	3	5
ENC 293	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1
ENC 294	3	3	3	3	3	5	2	3	1	1	3	3	2	2
ENC 295	3	3	3	3	3	4	2	3	1	2	3	3	2	1
ENC 296	3	3	3	3	3	5	2	3	1	2	2	3	2	2
ENC 297	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2
ENC 298	1	4	4	4	4	5	2	4	1	1	1	2	2	2
ENC 299	2	4	4	4	1	4	2	4	3	1	1	2	2	1
ENC 300	1	1	5	5	2	5	2	5	3	1	1	2	2	1
ENC 301	2	2	4	4	1	4	2	4	3	1	1	2	2	1
ENC 302	2	1	5	5	2	5	1	5	4	1	1	2	2	1
ENC 303	2	2	4	4	2	5	1	4	1	2	1	2	1	1
ENC 304	1	2	5	5	2	5	1	5	2	2	1	2	1	2
ENC 305	1	2	5	5	1	5	1	5	1	2	1	1	1	2
ENC 306	1	1	5	5	1	5	1	5	2	2	2	1	1	2
ENC 307	1	1	5	5	1	5	1	5	2	2	2	1	1	2
ENC 308	1	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5	1	2
ENC 309	2	1	5	5	1	5	5	5	1	1	2	4	2	2
ENC 310	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	2	1
ENC 311	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	5	2	1
ENC 312	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	5	5	2	1
ENC 313	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	5	4	2	2
ENC 314	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	5	5	2	1
ENC 315	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	4	3	1
ENC 316	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2	2
ENC 317	1	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3
ENC 318	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	3
ENC 319	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3
ENC 320	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	4	3	2	2
ENC 321	2	1	3	3	1	3	3	3	1	2	2	4	4	1
ENC 322	3	1	4	1	2	4	4	4	1	3	2	3	3	3
ENC 323	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2
ENC 324	1	5	5	1	5	5	1	5	1	3	1	3	3	3
ENC 325	2	5	5	2	5	5	2	5	1	3	1	2	4	3
ENC 326	1	1	5	2	5	5	1	5	2	4	1	2	3	4
ENC 327	2	2	5	2	5	5	2	5	3	5	1	2	4	5
ENC 328	2	1	5	1	5	5	2	5	3	4	2	1	2	4
ENC 329	2	2	5	1	5	5	2	5	5	2	2	5	1	2
ENC 330	1	2	5	1	5	5	1	5	5	3	2	4	2	3
ENC 331	1	2	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	2	1
ENC 332	1	1	4	1	4	4	1	4	4	3	4	5	2	3
ENC 333	1	5	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	2	2

ENC 334	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	2	2
ENC 335	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2
ENC 336	1	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3
ENC 337	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2
ENC 338	2	5	5	1	5	5	5	5	1	3	3	4	3	3
ENC 339	2	5	5	2	5	5	5	5	2	2	4	3	2	2
ENC 340	1	4	4	2	4	4	4	4	1	2	3	1	3	2
ENC 341	1	5	5	2	5	5	5	5	2	3	4	2	2	3
ENC 342	1	4	4	1	4	4	4	4	2	1	2	1	4	1
ENC 343	1	5	5	1	5	5	5	5	2	3	2	2	3	3
ENC 344	1	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2	2	4	2
ENC 345	2	4	4	1	4	4	1	4	1	3	1	2	3	3
ENC 346	2	4	4	1	4	4	2	4	1	3	1	1	4	3
ENC 347	2	4	4	2	4	4	1	4	1	4	1	1	3	4
ENC 348	2	3	3	2	3	3	2	3	1	5	1	1	4	5
ENC 349	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	1	2	4
ENC 350	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	1	4	4
ENC 351	1	5	5	2	5	5	1	5	2	5	5	2	5	5
ENC 352	1	4	4	2	4	4	1	4	2	1	1	2	1	1
ENC 353	1	4	4	1	4	4	1	4	4	2	2	2	2	2
ENC 354	2	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1	2	1	1
ENC 355	1	4	4	1	4	4	1	4	4	3	3	2	3	3
ENC 356	1	5	5	2	5	5	2	5	5	1	1	2	1	1
ENC 357	2	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	1	3	3
ENC 358	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	1	2	2
ENC 359	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	3	3
ENC 360	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1
ENC 361	5	1	5	1	5	5	2	1	5	2	2	2	2	2
ENC 362	5	2	5	2	5	5	1	2	5	4	1	4	4	4
ENC 363	5	1	5	1	5	1	2	1	5	5	2	5	5	5
ENC 364	5	2	5	2	5	2	2	2	5	1	1	1	1	1
ENC 365	1	2	5	2	5	1	2	2	5	2	2	2	2	2
ENC 366	2	2	4	2	4	2	1	2	4	1	2	1	1	1
ENC 367	1	1	4	1	4	2	1	1	4	3	2	3	3	3
ENC 368	2	1	3	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1
ENC 369	2	1	4	1	4	1	1	1	4	3	1	3	3	3
ENC 370	2	1	3	1	3	1	1	1	3	2	1	2	2	2
ENC 371	1	1	4	1	4	1	2	1	4	3	1	3	3	3
ENC 372	1	2	4	2	4	1	2	2	4	1	1	1	1	1
ENC 373	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2
ENC 374	1	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
ENC 375	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

ENC 376	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENC 377	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
ENC 378	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
ENC 379	3	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
ENC 380	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
	2.6	2.7	2.8	2											
ENC 1	3	3	4	1											
ENC 2	2	2	5	1											
ENC 3	3	3	5	2											
ENC 4	4	4	5	1											
ENC 5	4	4	5	2											
ENC 6	4	4	4	1											
ENC 7	5	5	5	2											
ENC 8	4	4	5	2											
ENC 9	5	5	5	2											
ENC 10	4	4	5	1											
ENC 11	4	4	4	1											
ENC 12	4	4	5	1											
ENC 13	5	5	4	1											
ENC 14	4	4	4	1											
ENC 15	4	4	4	2											
ENC 16	3	3	5	2											
ENC 17	4	4	5	2											
ENC 18	3	3	5	2											
ENC 19	4	4	5	2											
ENC 20	4	4	4	2											
ENC 21	5	5	1	1											
ENC 22	4	4	2	1											
ENC 23	1	4	1	1											
ENC 24	2	4	2	2											
ENC 25	1	3	2	1											
ENC 26	2	4	2	1											
ENC 27	2	3	1	2											
ENC 28	2	3	1	1											
ENC 29	1	2	1	2											
ENC 30	1	3	1	1											
ENC 31	1	2	1	2											
ENC 32	1	3	2	2											
ENC 33	1	3	2	2											
ENC 34	2	4	1	5											
ENC 35	3	3	2	5											
ENC 36	4	4	1	5											

ENC 37	2	2	2	5
ENC 38	3	3	2	4
ENC 39	2	2	2	4
ENC 40	3	3	3	4
ENC 41	2	2	2	1
ENC 42	3	3	3	2
ENC 43	2	2	2	1
ENC 44	1	1	3	2
ENC 45	2	2	2	2
ENC 46	2	2	3	2
ENC 47	3	3	2	1
ENC 48	3	3	3	1
ENC 49	4	4	2	1
ENC 50	3	3	3	1
ENC 51	4	4	1	1
ENC 52	2	2	3	2
ENC 53	4	4	1	2
ENC 54	2	2	3	2
ENC 55	4	4	2	2
ENC 56	2	1	2	2
ENC 57	3	2	1	2
ENC 58	4	1	2	1
ENC 59	4	2	1	1
ENC 60	4	2	2	1
ENC 61	4	2	2	2
ENC 62	5	1	2	1
ENC 63	1	1	1	1
ENC 64	2	1	1	2
ENC 65	1	1	1	1
ENC 66	2	1	1	2
ENC 67	2	2	1	1
ENC 68	2	2	2	2
ENC 69	1	2	2	2
ENC 70	1	2	2	2
ENC 71	1	2	2	1
ENC 72	1	2	2	1
ENC 73	1	1	2	1
ENC 74	2	1	1	1
ENC 75	2	1	5	1
ENC 76	2	2	4	2
ENC 77	2	1	4	2
ENC 78	1	4	4	2

ENC 79	1	3	4	4
ENC 80	1	4	4	4
ENC 81	1	4	4	1
ENC 82	2	4	4	2
ENC 83	2	5	4	1
ENC 84	1	4	4	2
ENC 85	2	5	4	2
ENC 86	1	5	4	2
ENC 87	2	1	4	1
ENC 88	2	2	1	1
ENC 89	2	1	2	1
ENC 90	1	2	1	1
ENC 91	1	2	2	1
ENC 92	1	2	2	2
ENC 93	1	1	2	2
ENC 94	1	1	1	2
ENC 95	2	1	1	2
ENC 96	2	1	1	2
ENC 97	2	1	1	2
ENC 98	2	2	1	1
ENC 99	2	2	2	1
ENC 100	2	2	2	1
ENC 101	1	2	2	2
ENC 102	1	2	2	1
ENC 103	1	2	2	1
ENC 104	2	1	2	2
ENC 105	1	1	1	1
ENC 106	1	1	1	2
ENC 107	2	2	1	1
ENC 108	1	1	2	2
ENC 109	2	1	1	3
ENC 110	1	2	1	5
ENC 111	2	1	2	5
ENC 112	2	2	1	5
ENC 113	2	1	4	5
ENC 114	1	2	5	5
ENC 115	1	2	5	5
ENC 116	1	4	5	4
ENC 117	1	4	5	4
ENC 118	1	4	5	4
ENC 119	2	4	5	4
ENC 120	2	4	4	4

ENC 121	2	5	4	4
ENC 122	2	3	3	4
ENC 123	2	5	3	4
ENC 124	2	4	3	4
ENC 125	1	2	3	3
ENC 126	1	2	3	5
ENC 127	1	1	4	3
ENC 128	2	2	4	3
ENC 129	1	1	4	3
ENC 130	1	1	4	3
ENC 131	2	1	1	3
ENC 132	1	1	2	1
ENC 133	2	1	1	2
ENC 134	1	1	2	1
ENC 135	2	2	2	2
ENC 136	2	1	2	2
ENC 137	2	2	1	2
ENC 138	1	1	1	1
ENC 139	1	1	1	1
ENC 140	1	1	1	1
ENC 141	1	1	1	1
ENC 142	1	1	2	1
ENC 143	2	2	2	2
ENC 144	2	1	2	2
ENC 145	2	2	2	2
ENC 146	2	3	2	2
ENC 147	2	3	2	2
ENC 148	2	3	1	2
ENC 149	1	3	1	1
ENC 150	1	3	1	1
ENC 151	1	3	2	1
ENC 152	2	3	1	2
ENC 153	4	4	1	4
ENC 154	4	3	2	4
ENC 155	4	5	1	4
ENC 156	3	4	2	4
ENC 157	3	5	3	4
ENC 158	3	4	3	4
ENC 159	2	5	4	5
ENC 160	2	4	4	5
ENC 161	2	4	4	5
ENC 162	1	4	4	5

ENC 163	4	5	4	5
ENC 164	1	4	4	5
ENC 165	2	4	1	1
ENC 166	1	3	2	2
ENC 167	2	3	1	1
ENC 168	2	3	2	2
ENC 169	2	3	2	2
ENC 170	1	3	2	2
ENC 171	1	3	1	1
ENC 172	1	4	1	1
ENC 173	1	3	1	1
ENC 174	1	3	1	1
ENC 175	2	3	1	1
ENC 176	2	4	2	2
ENC 177	2	4	2	2
ENC 178	2	4	2	2
ENC 179	2	5	2	2
ENC 180	2	4	2	2
ENC 181	1	4	2	2
ENC 182	1	4	1	1
ENC 183	1	3	1	1
ENC 184	2	4	1	1
ENC 185	1	3	2	2
ENC 186	1	2	1	3
ENC 187	2	3	1	3
ENC 188	1	2	1	3
ENC 189	2	3	1	2
ENC 190	1	3	1	2
ENC 191	2	3	1	2
ENC 192	3	3	1	2
ENC 193	3	4	1	2
ENC 194	3	4	4	5
ENC 195	5	4	4	5
ENC 196	5	4	4	5
ENC 197	5	4	4	5
ENC 198	5	4	4	5
ENC 199	5	4	4	5
ENC 200	5	4	4	5
ENC 201	5	4	4	5
ENC 202	4	4	4	5
ENC 203	4	4	4	5
ENC 204	4	4	4	5

ENC 205	4	4	4	5
ENC 206	4	3	4	5
ENC 207	4	3	4	3
ENC 208	4	3	2	3
ENC 209	4	2	2	3
ENC 210	5	3	2	3
ENC 211	5	3	2	3
ENC 212	5	3	2	2
ENC 213	5	3	2	2
ENC 214	5	2	3	2
ENC 215	5	3	3	2
ENC 216	5	3	3	2
ENC 217	5	3	3	2
ENC 218	5	2	3	2
ENC 219	4	3	3	2
ENC 220	1	3	3	2
ENC 221	2	3	2	1
ENC 222	1	3	2	2
ENC 223	2	3	1	1
ENC 224	2	3	2	2
ENC 225	2	3	1	2
ENC 226	1	3	2	2
ENC 227	1	3	2	1
ENC 228	1	3	2	1
ENC 229	1	3	1	1
ENC 230	1	3	1	1
ENC 231	2	1	1	1
ENC 232	2	1	1	2
ENC 233	2	1	1	2
ENC 234	2	5	2	2
ENC 235	2	5	2	2
ENC 236	2	5	2	2
ENC 237	1	4	2	2
ENC 238	1	4	2	1
ENC 239	1	4	2	1
ENC 240	2	4	1	1
ENC 241	1	5	1	2
ENC 242	1	5	1	1
ENC 243	5	5	4	1
ENC 244	5	5	4	2
ENC 245	5	4	4	1
ENC 246	4	4	4	5

ENC 247	4	4	5	5
ENC 248	4	4	5	5
ENC 249	4	4	5	5
ENC 250	5	4	1	5
ENC 251	5	4	2	4
ENC 252	5	4	1	4
ENC 253	5	4	2	4
ENC 254	5	4	2	4
ENC 255	5	4	2	3
ENC 256	1	4	1	3
ENC 257	2	4	1	3
ENC 258	1	4	1	3
ENC 259	2	4	1	3
ENC 260	2	5	1	3
ENC 261	2	5	2	5
ENC 262	1	5	2	5
ENC 263	1	5	2	1
ENC 264	1	5	2	2
ENC 265	1	5	2	1
ENC 266	1	2	2	2
ENC 267	2	2	1	2
ENC 268	2	2	4	2
ENC 269	2	2	4	1
ENC 270	2	1	4	1
ENC 271	2	1	4	1
ENC 272	2	1	4	1
ENC 273	1	2	4	1
ENC 274	1	2	4	2
ENC 275	1	2	4	2
ENC 276	2	5	4	2
ENC 277	1	4	4	2
ENC 278	1	4	4	5
ENC 279	2	4	5	5
ENC 280	1	4	5	1
ENC 281	2	4	5	2
ENC 282	1	4	5	1
ENC 283	2	4	5	2
ENC 284	2	4	5	2
ENC 285	2	4	5	2
ENC 286	1	4	5	1
ENC 287	1	4	5	1
ENC 288	1	4	5	1

ENC 289	4	4	5	3
ENC 290	4	4	5	3
ENC 291	4	4	4	3
ENC 292	4	5	4	3
ENC 293	5	5	4	5
ENC 294	5	5	4	5
ENC 295	5	5	4	5
ENC 296	5	5	4	5
ENC 297	5	5	4	5
ENC 298	5	2	4	5
ENC 299	5	2	4	5
ENC 300	5	2	4	5
ENC 301	5	2	4	4
ENC 302	5	1	4	4
ENC 303	5	1	4	4
ENC 304	5	1	4	5
ENC 305	5	2	4	5
ENC 306	5	2	4	5
ENC 307	3	2	4	4
ENC 308	2	2	1	3
ENC 309	3	3	2	4
ENC 310	1	1	1	2
ENC 311	3	3	2	3
ENC 312	2	2	2	3
ENC 313	2	2	2	4
ENC 314	2	2	1	1
ENC 315	3	3	1	2
ENC 316	2	2	1	1
ENC 317	3	3	1	2
ENC 318	2	2	1	2
ENC 319	2	2	1	2
ENC 320	3	3	1	1
ENC 321	1	1	1	1
ENC 322	3	3	1	1
ENC 323	2	2	1	1
ENC 324	3	3	1	1
ENC 325	3	3	1	2
ENC 326	4	4	1	2
ENC 327	5	5	1	2
ENC 328	4	4	1	2
ENC 329	2	2	1	2
ENC 330	3	3	2	4

ENC 331	1	1	1	2
ENC 332	3	3	2	1
ENC 333	2	2	2	2
ENC 334	2	2	2	1
ENC 335	2	2	1	2
ENC 336	3	3	1	2
ENC 337	2	2	1	2
ENC 338	3	3	1	1
ENC 339	2	2	1	1
ENC 340	2	2	1	1
ENC 341	3	3	1	1
ENC 342	1	1	1	1
ENC 343	3	3	1	2
ENC 344	2	2	1	2
ENC 345	3	3	1	2
ENC 346	3	3	1	2
ENC 347	4	4	1	2
ENC 348	5	5	1	2
ENC 349	4	4	1	1
ENC 350	4	4	4	1
ENC 351	1	5	5	1
ENC 352	2	1	1	2
ENC 353	1	2	2	1
ENC 354	2	1	1	1
ENC 355	2	3	3	2
ENC 356	2	1	1	1
ENC 357	1	3	3	2
ENC 358	1	2	2	1
ENC 359	1	3	3	2
ENC 360	1	1	1	2
ENC 361	1	2	2	2
ENC 362	2	4	4	1
ENC 363	2	5	5	1
ENC 364	2	1	1	1
ENC 365	2	2	2	1
ENC 366	2	1	1	5
ENC 367	2	3	3	5
ENC 368	1	1	1	5
ENC 369	1	3	3	5
ENC 370	1	2	2	5
ENC 371	2	3	3	5
ENC 372	1	1	1	5

ENC 373	2	2	2	1
ENC 374	1	1	2	2
ENC 375	2	2	3	1
ENC 376	1	1	4	2
ENC 377	2	2	4	2
ENC 378	2	2	5	2
ENC 379	2	2	5	1
ENC 380	5	1	5	1